



ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลข้าวกาย อำเภอวานรนิวาส
จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

People's Satisfaction on the Quality of Service of
Subdistrict Administrative Organization Khuakai,
Wanon Niwat, Sakon Nakhon A.C. ๒๐๒๐

คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
วิทยาเขตสกลนคร

๒๕๖๓

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอนาวานุวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ คณะผู้ประเมินได้ทำการสำรวจและจัดเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกหมู่บ้านในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย จำนวน ๓๘๒ คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย ได้เลือกงานบริการที่ประสงค์จะขอรับการประเมิน ๔ งานด้านบริการ โดยเรียงลำดับตามความสำคัญดังนี้ ๑) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๒) งานด้านสาธารณสุข ๓) งานด้านสาธาณูปโภค และ ๔) งานด้านพัฒนาชุมชน ในแต่ละงานบริการจะประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับดีมากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๐ เมื่อแยกพิจารณาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักายทั้ง ๔ งานด้านบริการ พบว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักายมีระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชน ดีมากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๓ รองลงมาจะเป็นงานด้านสาธารณสุข โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๔ และตามมด้วยงานด้านสาธาณูปโภค โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๖ และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๗ ส่วนการพิจารณาการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน พบว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักายมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางให้บริการ ดีมากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๘ รองลงมาจะเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๐ ตามมด้วยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ และ ด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๓

คณะผู้ประเมิน

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญรูปภาพ	ซ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ที่มาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา	๒
๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา	๒
๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา	๒
๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓
๑.๓.๓ ขอบเขตด้านตัวแปร	๓
๑.๔ กรอบแนวความคิดของการศึกษา	๓
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๔
๑.๕.๑ ได้ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ	๔
องค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย	
๑.๕.๒ เป็นแนวทางเพื่อประกอบการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนา	๔
การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย	
๑.๕.๓ ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารท้องถิ่นและหน่วยงานองค์กร	๔
ปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าใจถึงสภาพและปัญหาของประชาชน	
ที่มาขอใช้บริการในหน่วยงาน	
๑.๕.๔ ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางสำหรับผู้บริหารและหน่วยงานของ	๔
องค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย	
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะ	๔
๑.๖.๑ ประชาชน	๔
๑.๖.๒ ความพึงพอใจ	๔
๑.๖.๓ ขั้นตอนการให้บริการ	๔
๑.๖.๔ ช่องทางการให้บริการ	๔
๑.๖.๕ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๕

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
๑.๖.๖ สิ่งอำนวยความสะดวก	๕
บทที่ ๒ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	๖
๒.๑ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๖
๒.๑.๑ ด้านกายภาพ	๖
๒.๑.๑.๑ ที่ตั้งและเนื้อที่	๖
๒.๑.๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ	๗
๒.๑.๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ	๗
๒.๑.๑.๔ ลักษณะของดิน	๘
๒.๑.๑.๕ ลักษณะของแหล่งน้ำ	๘
๒.๑.๑.๖ ลักษณะของต้นไม้/ป่าไม้	๘
๒.๑.๒ ด้านการเมืองการปกครอง	๙
๒.๑.๓ ประชากร	๑๑
๒.๑.๔ สภาพทางสังคม	๑๑
๒.๑.๔.๑ การศึกษา	๑๑
๒.๑.๔.๒ สถาบันศาสนา	๑๒
๒.๑.๔.๓ สาธารณสุข	๑๒
๒.๑.๔.๔ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	๑๒
๒.๑.๕ ระบบบริการพื้นฐาน	๑๒
๒.๑.๕.๑ การคมนาคมขนส่ง	๑๒
๒.๑.๕.๒ การโทรคมนาคม	๑๓
๒.๑.๕.๓ การประปา	๑๓
๒.๑.๕.๔ การไฟฟ้า	๑๓
๒.๑.๖ ระบบเศรษฐกิจ	๑๓
๒.๑.๖.๑ การเกษตร	๑๓
๒.๑.๖.๒ การเกษตร	๑๓
๒.๑.๖.๓ การปศุสัตว์	๑๔
๒.๑.๖.๔ การบริการ	๑๔

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
๒.๑.๖.๕ การท่องเที่ยว	๑๔
๒.๑.๖.๖ อุตสาหกรรม	๑๔
๒.๑.๖.๗ การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ	๑๔
๒.๑.๖.๘ แรงงาน	๑๕
๒.๑.๗ ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม	๑๕
๒.๑.๗.๑ การนับถือศาสนา	๑๕
๒.๑.๗.๒ ประเพณีและงานประจำปี	๑๖
๒.๑.๗.๓ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น	๑๖
๒.๑.๗.๔ สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก	๑๖
๒.๑.๘ ทรัพยากรธรรมชาติ	๑๖
๒.๑.๘.๑ น้ำ	๑๖
๒.๑.๘.๒ ป่าไม้	๑๗
๒.๑.๘.๓ ภูเขา	๑๗
๒.๑.๘.๔ คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ	๑๗
๒.๒ ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๗
๒.๒.๑ ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๗
๒.๒.๒ ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๘
๒.๓ วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๙
๒.๓.๑ วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๙
๒.๓.๒ หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๒๐
๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๒๐
๒.๔.๑ ความหมายของความพึงพอใจ	๒๐
๒.๔.๒ ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลและการสร้างความพึงพอใจ	๒๑
๒.๔.๓ ลักษณะของความพึงพอใจ	๒๒
๒.๔.๔ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๒๓
๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๒๔
๒.๖ เอกสารที่เกี่ยวข้อง	๒๕

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

องค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๒.๑	ข้อมูลเกี่ยวกับกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน ตำบลชวักาย	๙
๒.๒	ข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกตั้ง	๙
๒.๓	ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย	๙
๒.๔	ฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย	๑๐
๒.๕	ข้อมูลจำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือน	๑๑
๒.๖	ช่วงอายุและจำนวนประชากร	๑๑
๒.๗	แสดงรายชื่อและสถานที่ตั้ง	๑๒
๔.๑	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ	๓๔
๔.๒	แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง	๓๔
๔.๓	แสดงระดับการศึกษา	๓๕
๔.๔	แสดงอาชีพกลุ่มตัวอย่าง	๓๕
๔.๕	แสดงความถี่ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชวักายมารับบริการ ในรอบ ๑ ปี	๓๕
๔.๖	แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องาน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๓๖
๔.๗	แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องาน ด้านสาธารณสุข	๓๙
๔.๘	แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องาน ด้านสาธารณสุขโรค	๔๑
๔.๙	แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องาน ด้านพัฒนาชุมชน	๔๓
๔.๑๐	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและร้อยละต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลชวักายโดยภาพรวม	๔๖

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่		หน้า
๑.๑	แสดงกรอบแนวคิดของการศึกษา	๓
๒.๑	แผนที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมวนรณินวาส จังหวัดสกลนคร	๗

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน โดยเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจหน้าที่ของรัฐบาลที่มอบหมายให้ในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ ซึ่งหลักการกระจายอำนาจจะเน้นให้ท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองและสามารถกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งกำลังคนและงบประมาณ โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักรัฐธรรมนูญและกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญเพื่อให้เกิดการตอบสนองในสิ่งที่ประชาชนต้องการได้อย่างรวดเร็วและตรงกับจุดมุ่งหมายที่ประชาชนหรือชุมชนนั้นๆ ต้องการ ดังนั้นรัฐบาลจึงได้มีการให้จัดตั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นมาในแต่ละท้องถิ่นทั่วประเทศ เพื่อยุติความซ้ำซ้อนในการกระจายอำนาจการบริหารของรัฐบาลให้สามารถเข้าถึงประชาชนหรือแหล่งชุมชนต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว ทันเวลา และทำให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์ของแต่ละท้องถิ่นเท่าเทียมกัน จึงเป็นผลทำให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงได้ถือกำเนิดขึ้นในปีพุทธศักราช ๒๔๗๖ ซึ่งแยกออกมาจากกรมการปกครองเพื่อรองรับภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตรง องค์การบริหารส่วนตำบล คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ องค์การบริหารส่วนตำบล มีความสำคัญต่อท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เพราะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุดแต่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชนบท และในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง องค์การบริหารส่วนตำบล จึงมีส่วนสำคัญยิ่งในการทำให้ประชาชนในชนบทได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันที่ต้องการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นมากขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ได้จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเมื่อวันที่ ๑๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๓๖ ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลชวากายได้จัดตั้งขึ้นมาเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาลเพื่อยุติความซ้ำซ้อนและลดภาระขององค์การบริหารส่วนตำบลชวากายให้มีความสุขและมีความเป็นอยู่ที่ดี โดยมีนายสลัด ผายทอง เป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย โดยองค์การบริหารส่วนตำบลชวากายมีหมู่บ้านที่ต้องรับผิดชอบดูแลทั้งหมด ๑๓ หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ ๑ บ้านชวากาย หมู่ที่ ๒ บ้านโคกผกหวาน หมู่ที่ ๓ บ้านโนนสว่าง หมู่ที่ ๔ บ้านขาม หมู่ที่ ๕ บ้านวังเวิน หมู่ที่ ๖ บ้านโนนจั่ว หมู่ที่ ๗ บ้านหนองนาแซง หมู่ที่ ๘ บ้านโคกถาวร หมู่ที่ ๙ บ้านสังเปือย หมู่ที่ ๑๐ บ้านชวากายสอง หมู่ที่ ๑๑ บ้านหนองแวง หมู่ที่ ๑๒ บ้านสังเปือยสอง และ หมู่ที่ ๑๓ บ้านสังเปือยสาม นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลชวากายยังมีพันธกิจและจุดมุ่งหมายที่คอยช่วยพัฒนาให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี เช่น มีแผนพัฒนาท้องถิ่นตามยุทธศาสตร์ชาติ มีแผนการพัฒนาบำรุงโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค มีแผนการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตและแผนพัฒนาศักยภาพของประชากรในชุมชน ไม่ว่าจะเป็น การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น

รวมถึง สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ถึงแม้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลชวักายจะมีพันธกิจที่เป็นสิ่งช่วยทำให้ประชาชนของตนเองมีความเป็นอยู่ที่ดี แต่บางครั้งการบริหารจัดการหรือการกระจายอำนาจสู่แหล่งชุมชนต่างๆ ยังมีข้อจำกัดอยู่บ้าง และทำให้ประชาชนในพื้นที่เกิดความไม่พึงพอใจได้ ดังนั้นความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรจึงเป็นเรื่องที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

ในขั้นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลชวักายจึงถือเป็นเครื่องมือและตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการส่วนท้องถิ่นตามความคาดหวังของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักายให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ ได้อย่างเต็มศักยภาพ และ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนต่อไปในอนาคต

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอวนรวณนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอวนรวณนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ทั้งนี้คณะผู้ประเมินจึงได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักายใน ๔ ด้าน ดังต่อไปนี้ ได้แก่

๑. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๒. งานด้านสาธารณสุข
๓. งานด้านสาธารณูปโภค
๔. งานด้านพัฒนาชุมชน

โดยในแต่ละงานนั้นได้ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักายมีการกำหนดกรอบงานที่ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจประกอบด้วย

๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย เจ้าหน้าทีของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด ๘,๖๑๖ คน

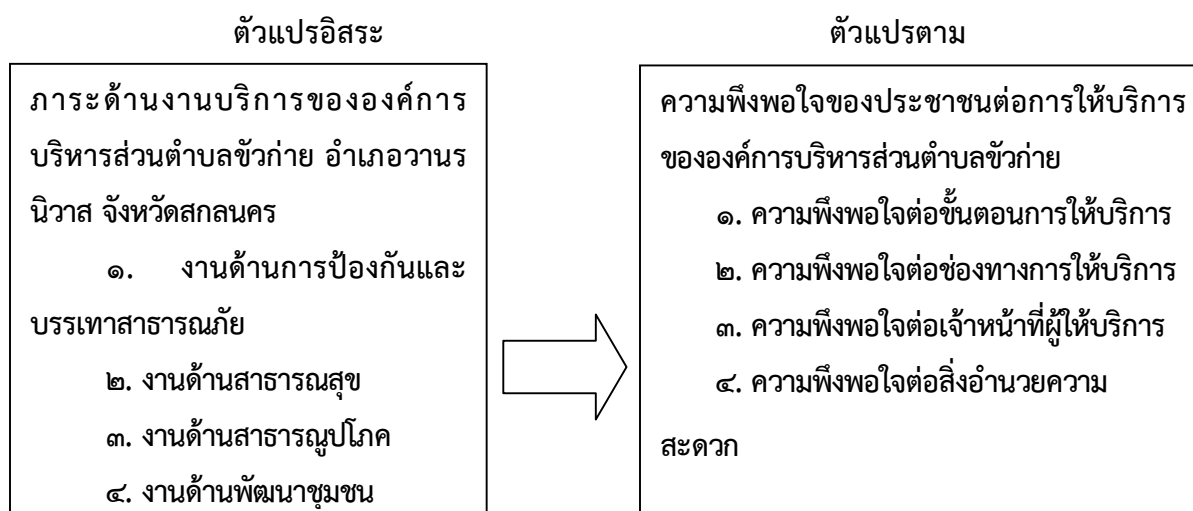
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย เจ้าหน้าทีของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ จำนวน ๓๘๒ ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ ๕

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย

๑.๔ กรอบแนวความคิดของการศึกษา

กรอบแนวความคิดการศึกษาครั้งนี้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย ดังแสดงในภาพที่ ๑.๑



ภาพที่ ๑.๑ แสดงกรอบแนวความคิดของการศึกษา

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ได้ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักายต่อ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข งานด้านสาธาณูปโภค และ งานด้านพัฒนา ชุมชน

๑.๕.๒ เป็นแนวทางเพื่อประกอบการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลชวักาย เพื่อตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนภายใต้ประสิทธิภาพของการ ดำเนินงานมากขึ้น

๑.๕.๓ ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารท้องถิ่นและหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าใจถึงสภาพ และปัญหาของประชาชนที่มาขอใช้บริการในหน่วยงาน และนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความ ต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

๑.๕.๔ ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางสำหรับผู้บริหารและหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ชวักายในการศึกษาหาทางเลือกใหม่ในการจัดระบบบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานแบบครบวงจร ทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาขอรับบริการ

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีคำศัพท์หลายคำที่เกี่ยวข้องควรทำความเข้าใจ เพื่อให้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน จึงขอนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังต่อไปนี้

๑.๖.๑ ประชาชน หมายถึง ผู้ขอรับบริการ ผู้มาติดต่องานหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลชวักายได้แก่ ประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานของรัฐและเอกชน

๑.๖.๒ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก นึก คิดในทางที่ดี ความชอบและความประทับใจของ ประชาชนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักายในงาน ๔ ด้านงานบริการ ได้แก่ งานด้านการ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข งานด้านสาธาณูปโภค และ งานด้านพัฒนาชุมชน ทั้งนี้ ตามกรอบคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๖.๓ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลชวักายได้จัดระบบขั้นตอนการ ให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างมีความชัดเจนมีการติดประกาศ แจ้งขั้นตอนการให้ การบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นต้น

๑.๖.๔ ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลชวักายได้จัดให้มีช่องทางการ ให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยการจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอและตอบรับกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

๑.๖.๕ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลชั่วคราวได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการต้อนรับ ทักทาย และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

๑.๖.๖ สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลชั่วคราวได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น อาคารสถานที่ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นต้น

บทที่ ๒

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักายเพื่อช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

- ๒.๑ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒.๒ ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒.๓ วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๖ เอกสารที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๑.๑ ด้านกายภาพ

๒.๑.๑.๑ ที่ตั้งและเนื้อที่

องค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย ตั้งอยู่ที่เลขที่ ๕๕ หมู่ที่ ๒ ตำบลชวักาย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล รัศมีไปรษณีย์ ๔๗๑๒๐ อยู่ห่างทิศตะวันออกของอำเภอมะนัง จังหวัดสตูล เป็นระยะทางประมาณ ๖ กิโลเมตร โดยมีเนื้อที่ประมาณ ๖๕ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๔๐,๖๒๕ ไร่

ทิศเหนือ	ติดกับตำบลนาซอและตำบลวานรนิวาส	อำเภอมะนัง
ทิศใต้	ติดกับตำบลหนองสนม	อำเภอมะนัง
ทิศตะวันออก	ติดกับตำบลนาใหญ่	อำเภออากาศอำนวย
ทิศตะวันตก	ติดกับตำบลวานรนิวาส	อำเภอมะนัง



ภาพที่ ๒.๑ แผนที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมารวิชัย จังหวัดสกลนคร

๒.๑.๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศของตำบลชวักาย มีลักษณะเป็นที่ราบลุ่มและเป็นแอ่งกระทะ เมื่อถึงฤดูฝน น้ำหลาก จะทำให้เกิดน้ำท่วมขังบริเวณนาข้าวของชาวบ้านเป็นส่วนมาก ทำให้พืชผลทางเกษตรได้รับความเสียหาย

๒.๑.๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศของตำบลชวักาย ๓ ฤดู คือ

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ ถึง พฤษภาคม

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือน มิถุนายน ถึง กันยายน

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือน ตุลาคม ถึง มกราคม

ภูมิอากาศโดยรวม จัดอยู่ในประเภทอากาศแบบฝนเมืองร้อน เฉพาะฤดูที่แบบทุ่งหญ้าเมืองร้อน ในฤดูมรสุมตะวันตกเฉียงใต้จะมีอากาศชุ่มชื้นและมีฝนตกชุกตลอดฤดู แต่ในฤดูมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือหรือฤดูหนาวจะมีอากาศแห้งแล้งเกือบตลอดฤดู ท้องฟ้าโปร่งเป็นส่วนมาก ช่วงต่อ

ระหว่างฤดูมรสุมทั้งสองตรงกับฤดูร้อน เป็นระยะเวลาที่ดวงอาทิตย์กำลังเคลื่อนผ่านเส้นศูนย์สูตรขึ้นไปยังซีกโลกเหนือ พื้นดินจะสะสมความร้อนไว้ ทำให้อากาศร้อน ฟ้าหวั่นไหวและมีพายุฝนฟ้าคะนองเป็นครั้งคราว

อุณหภูมิอากาศเฉลี่ย ($^{\circ}\text{C}$) ทั้งปี

- รายวัน ๒๖.๐
- ต่ำสุดในภาคเช้า ๑๕
- ต่ำที่สุด ๒.๐
- สูงสุดในภาคบ่าย ๓๔.๐
- สูงที่สุด ๓๙.๐

ความชื้นสัมพัทธ์เฉลี่ย (%) ทั้งปี

- เวลา ๐๗.๐๐ น. ๙๔%
- เวลา ๑๓.๐๐ น ๓๓%

ลมผิวพื้น ทั้งปี

- ความเร็วลมเฉลี่ย (กม./ชม.) ๔.๓
- ทิศทางลม(ทิศ) ทิศตะวันออก

ฝนเฉลี่ยทั้งปี ๑,๗๑๔.๕ มิลลิเมตร

๒.๑.๑.๔ ลักษณะของดิน

สภาพดินเป็นดินร่วนซุยปนหินลูกรัง

๒.๑.๑.๕ ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ ส่วนใหญ่ราษฎรในตำบลชวากาย ใช้น้ำฝนทำการเกษตร (นาข้าว) เป็นหลัก และใช้น้ำจากลำห้วยโทง ลำน้ำยาม ลำห้วยเพิง ลำห้วยแหน ลำห้วยกอก ทำการเกษตรในฤดูแล้ง

นอกจากนี้ยังมีแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ได้แก่

ฝาย จำนวน ๒๗ แห่ง

๒.๑.๑.๖ ลักษณะของต้นไม้/ป่าไม้

ในพื้นที่ตำบลชวากายมีพื้นที่ป่าไม้ เป็นป่าสงวนแห่งชาติอันได้แก่ป่าดงอูบ่าง ป่าดงคำพูล ป่าดงคำกั้ง ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนทางทิศเหนือของตำบลชวากาย มีพื้นที่ประมาณ ๒,๑๒๕ ไร่ คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๕ ของพื้นที่ตำบลชวากาย

๒.๑.๒ ด้านการเมืองการปกครอง

ตารางที่ ๒.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน ตำบลซำก่าย

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์
๑	นายชัยวัตร จันทร์แก่น	กำนันตำบลซำก่าย	๐๘๖-๘๕๕๐๗๒๓
๒	นายวิกรานต์ บุตรพันธ์	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๑	๐๘๗-๙๔๔๓๗๑๑
๓	นายไพรัชย์ ดกเอีย	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๒	๐๘๘-๐๓๐๖๘๒๓
๔	นายวิวัฒน์ บุญกาญจน์	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๓	๐๘๑-๗๔๙๗๖๕๓
๕	นายไพศาล ทิพย์ทอง	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๔	๐๙๕-๑๖๙๑๙๗๔
๖	นายคำปุ่น วรรณศิลป์	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๕	๐๙๘-๑๘๕๑๗๗๖
๗	นายธีรพงษ์ สาริแผง	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๖	๐๙๓-๓๘๐๐๔๕๑
๘	นายมานัต สุธัยสิทธิ์	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๗	๐๘๖-๓๘๙๗๖๕๘
๙	นายคำสี เสรีไทย	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๘	๐๘๗-๘๕๓๔๓๒๗
๑๐	นายจรัญ สิงห์ทองไชย	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๙	๐๙๓-๐๗๕๗๓๗๘
๑๑	นายภาณุวัฒน์ ดอบุตร	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๑๐	๐๙๖-๐๖๗๔๐๑๙
๑๒	นายคมสัน รักษาพล	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๑๒	๐๖๒-๑๐๙๑๘๑๑
๑๓	นายธนต์ พรหมเทพ	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๑๓	๐๘๐-๐๕๐๙๑๕๓

ตารางที่ ๒.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกตั้ง

รายการ	จำนวนผู้มีสิทธิฯ	จำนวนผู้มาใช้สิทธิฯ	คิดเป็นร้อยละ
เลือกตั้ง นายก อบต.ซำก่าย (ครบวาระ) เมื่อวันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๕๖	๖,๐๘๘	๔,๓๕๓	๗๑.๕๐
เลือกตั้ง ส.อบต. (ครบวาระ) เมื่อวันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๕๖	๖,๐๘๘	๔,๓๕๓	๗๑.๕๐

ตารางที่ ๒.๓ ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซำก่าย

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์ติดต่อ
๑	นายหวั่น ชื่นบุญชู	ประธานสภา อบต.	๐๙๓-๔๒๘๐๑๐๑
๒	นายสงวน มานะเสน	รองประธานสภา อบต.	๐๘๕-๖๙๖๘๙๒๗
๓	นายวีระ มุ่งมาตร	เลขานุการสภาฯ	๐๙๓-๔๒๘๑๓๑๓
๔	นายสมบัติ โพธิ์ศรี	ส.อบต. ม. ๑	๐๙๓-๑๒๖๖๔๒๙
๕	นายประกายแก้ว โพธิ์ศรี	ส.อบต. ม. ๑	๐๙๓-๔๒๓๙๑๔๑
๖	นายใจเพชร บุตรพันธ์	ส.อบต. ม. ๒	๐๘๙-๒๗๘๗๕๘๕

๗	นายประเทือง ชันขารี	ส.อบต. ม. ๒	๐๖๑-๐๖๓๐๑๑๖
๘	นายชุมพล สีมี่	ส.อบต. ม. ๓	๐๘๕-๖๔๗๒๔๗๕
๙	นายจักรเพชร บุญกาญจน์	ส.อบต. ม. ๓	๐๘๒-๓๑๓๗๗๖๗
๑๐	นายทอมสัน บาลจบ	ส.อบต. ม. ๔	๐๘๗-๔๓๑๓๓๕๓
๑๑	นายลาตอง คำเกาะ	ส.อบต. ม. ๔	๐๘๕-๙๒๘๑๔๑๘
๑๒	นายชีว โพธิ์พรหม	ส.อบต. ม. ๕	๐๖๓-๐๕๑๕๗๓๙
๑๓	นายเนรมิต คำผาย	ส.อบต. ม. ๖	๐๖๒-๓๖๙๘๗๓๕
๑๔	นายคำพา บัวศรี	ส.อบต. ม. ๖	๐๘๙-๕๗๓๗๑๔๐
๑๕	นายไพรวรรณ สาริศรี	ส.อบต. ม. ๗	๐๖๑-๕๗๐๕๓๓๗
๑๖	นายแจ่มฝน บัวศรี	ส.อบต. ม. ๗	๐๙๓-๔๔๙๐๕๗๕
๑๗	นายจรรยา สานนท์	ส.อบต. ม. ๘	๐๙๖-๙๕๐๔๕๘๖
๑๘	นายสุระพล สาริศรี	ส.อบต. ม. ๙	๐๘๒-๘๔๔๓๓๑๓
๑๙	นายวัฒนา สาริศรี	เลขานุการสภาฯ	๐๙๘-๑๘๔๒๒๗๔
๒๐	นายณรงค์ลักษณ์ โพธิ์ศรี	ส.อบต. ม. ๑๐	๐๘๕-๒๖๒๐๑๓๗
๒๑	นางแก้วใจ สายพรหม	ส.อบต. ม. ๑๐	๐๙๘-๓๗๔๖๓๖๗
๒๒	นางอมร วงษ์สอาด	ส.อบต.ม. ๑๑	๐๘๖-๘๖๓๙๑๓๐
๒๓	นางกิงดาว นันทสุทา	ส.อบต. ม. ๑๑	๐๘๙-๗๙๔๐๕๔๙
๒๔	นายถวัลชัย สาริศรี	ส.อบต. ม. ๑๒	๐๖๒-๗๐๒๓๓๘๓
๒๕	นายวรชัย ราษี	ส.อบต. ม. ๑๓	๐๘๑-๕๖๗๐๘๘๒

ตารางที่ ๒.๔ ฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลข้าวก่าย

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์ติดต่อ
๑	นายสลับ ผายทอง	นายก อบต.ข้าวก่าย	๐๘๗-๖๔๐๔๘๗๐
๒	นายสมัย ไผ่คำ	รองนายก อบต.ข้าวก่าย	๐๘๑-๖๐๑๔๐๙๗
๓	นายอนุพงศ์ กาญจนบุตร	รองนายก อบต.ข้าวก่าย	๐๘๑-๐๕๘๙๕๖๙
๔	นายสุรศักดิ์ โพธิ์ศรี	เลขานุการ นายก อบต.	๐๘๑๙๗๔๓๓๒๘

๒.๑.๓. ประชากร

ตารางที่ ๒.๕ ข้อมูลจำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือน

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร		
		ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ ๑ บ้านซำก่าย	๒๖๒	๔๗๖	๔๗๙	๙๕๕
หมู่ที่ ๒ บ้านโคกผักหวาน	๗๒	๑๔๗	๑๔๘	๒๙๕
หมู่ที่ ๓ บ้านโนนสว่าง	๘๐	๑๘๖	๑๕๙	๓๔๕
หมู่ที่ ๔ บ้านขาม	๒๓๘	๔๓๐	๔๓๗	๘๖๗
หมู่ที่ ๕ บ้านวังเวิน	๒๕๗	๕๓๔	๔๗๗	๑,๐๑๑
หมู่ที่ ๖ บ้านโนนจั่ว	๑๖๓	๓๒๔	๓๕๓	๖๗๗
หมู่ที่ ๗ บ้านหนองนาแซง	๘๓	๑๗๐	๑๓๔	๓๐๔
หมู่ที่ ๘ บ้านโคกถาวร	๑๙๖	๔๓๗	๓๘๗	๘๒๔
หมู่ที่ ๙ บ้านสังเปือย	๑๗๗	๔๐๐	๔๑๓	๘๑๓
หมู่ที่ ๑๐ บ้านซำก่ายสอง	๒๑๗	๓๘๔	๔๐๐	๗๘๔
หมู่ที่ ๑๑ บ้านหนองแวง	๑๘๗	๓๒๐	๓๔๘	๖๖๘
หมู่ที่ ๑๒ บ้านสังเปือยสอง	๑๑๓	๒๔๗	๒๔๒	๔๘๙
หมู่ที่ ๑๓ บ้านสังเปือยสาม	๑๓๑	๒๗๕	๓๐๙	๕๘๔
รวมทั้งหมด	๒,๑๗๖	๔,๓๓๐	๔,๒๘๖	๘,๖๑๖

หมายเหตุ: ข้อมูลจากทะเบียน อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ณ เดือนกันยายน ๒๕๕๙

ตารางที่ ๒.๖ ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ	ชาย(คน)	หญิง(คน)	หมายเหตุ
อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี	๑,๐๗๔	๑,๐๐๗	๒,๐๘๑
อายุ ๑๘-๖๐ ปี	๒,๘๘๐	๒,๗๘๘	๕,๖๖๘
อายุมากกว่า ๖๐ ปี	๓๗๒	๔๙๓	๘๖๕
รวม	๔,๓๒๘	๔,๒๘๘	๘,๖๑๖

หมายเหตุ: ข้อมูลจากทะเบียน อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ณ เดือนสิงหาคม ๒๕๕๙

๒.๑.๔ สภาพทางสังคม

๒.๑.๔.๑ การศึกษา

ในตำบลซำก่ายมีโรงเรียนประถมศึกษาจำนวน ๖ แห่ง และโรงเรียนขยายโอกาส จำนวน ๓ แห่ง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ๕ แห่ง และศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนจำนวน ๑ แห่ง

ตารางที่ ๒.๗ แสดงรายชื่อและสถานที่ตั้ง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	สถานที่ตั้ง	หมายเหตุ
๑	โรงเรียนบ้านซำก่าย	หมู่ที่ ๑๐	ประณม/มัธยม
๒	โรงเรียนบ้านวังเวิน	หมู่ที่ ๕	ประณม/มัธยม
๓	โรงเรียนบ้านโนนจั่ว-หนองนาแซง	หมู่ที่ ๖	ประณม
๔	โรงเรียนบ้านโคกถาวร	หมู่ที่ ๘	ประณม
๕	โรงเรียนบ้านสังเปือย	หมู่ที่ ๑๒	ประณม/มัธยม
๖	โรงเรียนบ้านขาม - หนองแวง	หมู่ที่ ๑๑	ประณม
๗	ศูนย์บริการศึกษาออกโรงเรียน	หมู่ที่ ๑๐	ประณม/มัธยม
๘	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านซำก่าย-ขาม	หมู่ที่ ๑๐	เตรียมอนุบาล
๙	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองนาแซง	หมู่ที่ ๗	เตรียมอนุบาล
๑๐	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสังเปือย	หมู่ที่ ๙	เตรียมอนุบาล
๑๑	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกถาวร	หมู่ที่ ๘	เตรียมอนุบาล

๒.๑.๔.๒ สถาบันศาสนา

ในเขตตำบลซำก่ายมีวัดทางพระพุทธศาสนา ทั้งหมด ๑๑ แห่ง แยกเป็น ธรรมยุต ๒ แห่ง มหานิกาย ๑๐ แห่ง

๒.๑.๔.๓ สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๒ แห่ง
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน จำนวน ๑๓ แห่ง
- ศูนย์ศสมช. จำนวน ๑๓ แห่ง
- อัตราการมีส้วมและการใช้ส้วมราดน้ำ ๑๐๐%

๒.๑.๔.๔ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- สถานีตำรวจทดลอง ตั้งอยู่หมู่ที่ ๑๑ ตำบลซำก่าย จำนวน ๑ แห่ง
- สมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จำนวน ๘๒ คน
- สมาชิกอาสาปศุสัตว์ จำนวน ๓๙ คน
- ศูนย์ อปพร. จำนวน ๑ แห่ง
- ศูนย์ EMS จำนวน ๑ แห่ง

๒.๑.๕ ระบบบริการพื้นฐาน

๒.๑.๕.๑ การคมนาคมขนส่ง

ตำบลชวากายมีทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข ๒๓๐๗ ตัดผ่านกลางตำบล การบริการด้านคมนาคมรถประจำทาง (รถบัสสายโคราช-บ้านแพน) วิ่งผ่านให้บริการ หมู่ที่ ๑, ๒, ๓, ๔, ๕, ๙, ๑๒, ๑๓ นอกจากนี้ยังมีรถรับจ้างจากอำเภอเข้าสู่ตำบลรองรับผู้โดยสารอยู่ที่บริษัทขนส่งอำเภอวานรนิวาส

๒.๑.๕.๒ การโทรคมนาคม

ด้านโทรศัพท์ ตำบลชวากายอยู่ห่างจากตัวอำเภอ ๖ กิโลเมตร ทำให้ระบบการเดินทางโทรศัพท์บ้านยังไม่สามารถเข้ามายังพื้นที่ได้ทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ใช้โทรศัพท์มือถือ โดยเฉลี่ยจะมีโทรศัพท์มือถือครบทุกครัวเรือน

ด้านไปรษณีย์ /การสื่อสาร/การขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์ อำเภอวานรนิวาสมีศูนย์ไปรษณีย์ ๑ แห่ง ตำบลชวากายมีบุรุษไปรษณีย์ประจำตำบลชวากาย จำนวน ๑ คน มีหน้าที่ส่งเอกสาร จดหมายในพื้นที่ โดยจะรับและส่งไปรษณีย์ จดหมายทุกวัน ยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์

๒.๑.๕.๓ การประปา

- ระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน ๑๓ แห่ง
- ระบบประปาดำบล จำนวน ๒ แห่ง

๒.๑.๕.๔ การไฟฟ้า

ในเขตตำบลชวากายมีไฟฟ้าเข้าครบทั้ง ๑๓ หมู่บ้าน และประชาชนส่วนใหญ่มีไฟฟ้าเฉพาะในหมู่บ้านเท่านั้น แต่ในด้านการเกษตรยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่

๒.๑.๖ ระบบเศรษฐกิจ

๒.๑.๖.๑ การเกษตร

ราษฎรในพื้นที่ตำบลชวากายส่วนใหญ่มีรายได้จาก

๑. ทำนา ราษฎรตำบลชวากาย ส่วนใหญ่จะทำนาเพื่อการเลี้ยงชีพ โดยจะปลูกข้าวเหนียวไว้เพื่อรับประทาน ส่วนข้าวเจ้าหอมมะลิ จะปลูกไว้เพื่อจำหน่าย

๒. อาชีพทำสวน ราษฎรตำบลชวากายเมื่อก่อนจะนิยมทำสวนยาง เนื่องจากมีราคาตกต่ำ จึงนิยมหันมาปลูกปาล์มมากขึ้น เนื่องจากมีโรงงานปาล์มตั้งอยู่ใกล้พื้นที่ตำบล

๒.๑.๖.๒ การเกษตร

การเลี้ยงสัตว์ส่วนมากจะเลี้ยงกันโดยไม่เป็นระบบ ทุกอย่างจะพึ่งพาธรรมชาติเป็นโดยส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นการเลี้ยงปลา ก็จะปล่อยปลาลงบ่อที่อยู่ในทุ่งนาไม่มีการให้อาหารปลา จะจับปลาอีกทีก็หลังจากเกี่ยวข้าวเสร็จ

๒.๑.๖.๓ การปลูกสัตว์

การเลี้ยงโค กระบือส่วนใหญ่จะเป็นสายพันธุ์พื้นบ้าน โดยจะปล่อยให้หากินเองมากกว่าการให้อาหาร พอดกเย็นก็จะไล่เข้าคอกที่ทำไว้ และเลี้ยงโคขุน ซึ่งจะมีกลุ่มที่เลี้ยงโคขุน คือหมู่ที่ ๔, ๖, ๗ และ ๑๑ ไร่เพื่อการค้า ซึ่งจะมีสหกรณ์โคขุนโพธิ์ยางคำเป็นตลาดกลางในการรับซื้อ นอกจากนี้ยังมีการเลี้ยงเป็ด เลี้ยงไก่ ที่จะเป็นการปล่อยไม่มีการจำกัดพื้นที่ ปล่อยให้เดินไปได้ทุกที่ ที่ไก่และเป็ดอยากไป ตอนเช้าก็จะให้อาหารเป็น ข้าวเปลือก หรือข้าวสาร น้ำที่ไก่กินก็จะเป็นกะลาใส่น้ำ นำไปวางไว้ตามใต้ร่มไม้ พอตอนเย็นไก่เข้านอนก็จะหาที่นอนตามต้นไม้ ตามเล้าไก่เล็กๆ ไม่ได้เลี้ยงไว้เพื่อการค้า ส่วนไก่ไข่มีเกษตรกรเลี้ยง หมู่ที่ ๑๐

๒.๑.๖.๔ การบริการ

ในพื้นที่ตำบลชวากาย มีจุดรับซื้อสินค้าทางการเกษตรจุดรับซื้อข้าวเปลือก จำนวน ๑ แห่ง ตั้งอยู่ที่บ้านหนองแวง หมู่ที่ ๑๑

๒.๑.๖.๕ การท่องเที่ยว

ในพื้นที่ตำบลชวากาย ไม่มีแหล่งท่องเที่ยวที่เด่นชัด

๒.๑.๖.๖ อุตสาหกรรม

ในพื้นที่ตำบลชวากาย ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรม

๒.๑.๖.๗ การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ในพื้นที่ตำบลชวากายจะมีกลุ่มอาชีพต่างๆ โดยเฉพาะกลุ่มแปรรูปผ้าขาวม้าและผ้าคราม ของ หมู่ที่ ๑๐ ได้จดทะเบียนเป็นรัฐวิสาหกิจของชุมชน มีสินค้าที่แปรรูปจากผ้าขาวม้าและผ้าครามไว้จำหน่ายที่ ศูนย์โอท็อประดับอำเภอ ส่วนกลุ่มอาชีพต่างๆ มีดังนี้

- กลุ่มผลิตลวดหนาม หมู่ที่ ๑๓
- กลุ่มจักสาน หมู่ที่ ๑๑
- กลุ่มทอผ้า หมู่ที่ ๑๑
- กลุ่มเลี้ยงโคบ้านชวากาย หมู่ที่ ๑
- กลุ่มเลี้ยงกระบือ หมู่ที่ ๒
- กลุ่มหัตถกรรมพื้นบ้าน หมู่ที่ ๓
- กลุ่มรวมน้ำใจเลี้ยงปลา หมู่ที่ ๔
- กลุ่มทอเสื่อ หมู่ที่ ๕
- กลุ่มเลี้ยงสุกร หมู่ที่ ๕
- กลุ่มเลี้ยงโคแม่พันธุ์ หมู่ที่ ๖
- กลุ่มเลี้ยงโคพันธุ์พื้นเมือง หมู่ที่ ๗

- กลุ่มเลี้ยงโคบ้านโคกถาวร หมู่ที่ ๘
- กลุ่มเลี้ยงโคแม่พันธ์ หมู่ที่ ๙
- กลุ่มทอผ้ามัดหมี่ หมู่ที่ ๑๐
- กลุ่มแปรรูปผ้าขาวม้าและผ้าคราม หมู่ที่ ๑๐
- กลุ่มตัดเย็บเสื้อผ้า หมู่ที่ ๑๑
- กลุ่มเลี้ยงโคแม่พันธ์ หมู่ที่ ๑๒
- กลุ่มเลี้ยงโค หมู่ที่ ๑๓
- กลุ่มผลิตปุ๋ยชีวภาพ หมู่ที่ ๑๒
- ปิมน้ำมัน จำนวน ๑ แห่ง
- โรงสี จำนวน ๔๕ แห่ง
- ร้านค้า จำนวน ๖๗ แห่ง
- เสาส่งสัญญาณโทรศัพท์ DTAC จำนวน ๑ แห่ง
- เสาส่งสัญญาณโทรศัพท์ Gsm จำนวน ๑ แห่ง
- ร้านซ่อมเครื่องยนต์ จำนวน ๔ แห่ง
- ร้านตัดแต่งผม เสริมสวย จำนวน ๒ แห่ง

๒.๑.๖.๘ แรงงาน

ในพื้นที่ตำบลชวักาย แรงงานส่วนใหญ่จะเป็นแรงงานในด้านภาคเกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ในช่วงฤดูกาลทำนาก็จะรับจ้างปักดำ ช่วงฤดูกาลเก็บเกี่ยวก็จะรับจ้างเกี่ยวข้าว เป็นต้น ส่วนการใช้แรงงานในภาคอุตสาหกรรม จะพบว่าวัยทำงานจะเคลื่อนย้ายไปทำงานในพื้นที่อุตสาหกรรม ในตัวเมืองใหญ่ของประเทศ

๒.๑.๗ ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๒.๑.๗.๑ การนับถือศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ ๑๐๐ นับถือศาสนาพุทธและประชากรในพื้นที่ส่วนใหญ่จะนับถือ ศาลพุทฺดา ซึ่งจะมีเจ้า เป็นคนเชื่อมระหว่างพุทฺดากับคน เป็นความเชื่อถือเกี่ยวกับผีบรรพบุรุษของแต่ละตระกูล และหมู่บ้านที่จะต้องมิกันทุกหมู่บ้านในภาคอีสาน เป็นความเชื่อที่ชาวบ้านแต่ละแห่งเชื่อถือและยึดมั่นกันอยาง เหนียวแน่นมาตั้งแต่บรรพบุรุษปู่ย่า ตายาย ชาวบ้านมีความเชื่อมั่นกันจนกลายเป็นศูนย์รวมจิตใจของคนทั้ง หมู่บ้านเลยก็ว่าได้ นอกจากนี้แล้ว พุทฺดายังเป็นทีพึ่งทางจิตใจให้กับชาวบ้านที่นับถือนทางบวกได้อีกด้วย ด้านที่ ยึดเหนี่ยวให้เกิดความหวังในชีวิต ด้านบนบาน ให้พุทฺดาช่วยให้ได้ในเรื่องที่ปรารถนาของลูก ขอให้หายจากโรคภัย ไข้เจ็บ เป็นต้น

๒.๑.๗.๒ ประเพณีและงานประจำปี

งานบุญพระเวสสันดร ซึ่งจะมีหมู่บ้านหลักๆที่เป็นหมู่บ้านขนาดใหญ่ จะจัดงานบุญพระเวสสันดรเป็นประจำทุกปี คือ บ้านซำก่าย หมู่ที่ ๑, ๑๐ บ้านขาม หมู่ที่ ๔ บ้านหนองแวง หมู่ที่ ๑๑ และบ้านสังเปือย หมู่ที่ ๙, ๑๒, ๑๓ งานบุญพระเวสสันดรเป็นงานบุญที่ได้ร่วมสืบสานปฏิบัติกันมาอย่างเนิ่นนานแล้ว ซึ่งจะจัดขึ้นในเดือน มีนาคม ของทุกปี ในการจัดงานจะมีขบวนแห่ต่างๆ ที่บ่งบอกถึงขนบธรรมเนียมประเพณีของในแต่ละท้องถิ่นท้องที่ที่ได้ปฏิบัติกันมาตั้งแต่รุ่นปู่ย่า ตายาย เมื่อถึงวันทำบุญนี้ เสมือนหนึ่งเป็นการศุภณัฏฐ์รวมจิตใจ ความสามัคคีของชุมชน ในการร่วมมือกันตั้งแต่การจัดเตรียมงานบุญ และลูกหลานที่ได้ไปทำงานต่างถิ่น ก็จะได้กลับมาบ้านเกิดเพื่อมาร่วมทำบุญ มาพบญาติได้อยู่กันอย่างพร้อมหน้าพร้อมตากันในงานบุญพระเวสสันดรนี้ สำหรับหมู่บ้านใกล้เคียงที่ไม่มีงานบุญก็จะได้มาร่วมทำบุญด้วย สร้างความประทับใจให้กับผู้เข้าร่วมงานทุกครั้งไป

๒.๑.๗.๓ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาชาวบ้านได้ก่อเกิดและสืบทอดกันมาในชุมชนหมู่บ้าน เมื่อหมู่บ้านเปลี่ยนแปลงไปพร้อมกับสังคมสมัยใหม่ ภูมิปัญญาชาวบ้านก็มีการปรับตัวเช่นเดียวกัน ความรู้จำนวนมากได้สูญหายไปเพราะไม่มีการปฏิบัติสืบทอด เช่น การรักษาบ้านบางอย่าง การใช้ยาสมุนไพรบางชนิด เพราะหมอยาเก่งๆ ได้เสียชีวิตโดยไม่ได้ถ่ายทอดให้กับคนอื่น หรือถ่ายทอดแต่คนต่อมาไม่ได้ปฏิบัติ เพราะชาวบ้านไม่นิยมเหมือนสมัยก่อน ใช้ยาสมัยใหม่และไปหาหมอที่โรงพยาบาลหรือคลินิกง่ายกว่า งานหัตถกรรมทอผ้า ทอเสื่อกก การจักสานไม้ไผ่ แม้จะยังมีเหลืออยู่แต่ก็น้อยมาก แต่ก็ได้ถูกพัฒนาไปเป็นการค้า ไม่สามารถรักษาคุณภาพและฝีมือแบบดั้งเดิมไว้ได้ ในการทำมาหากินมีการใช้เทคโนโลยีทันสมัย ใช้รถไถเดินตามแทนควาย รถอีแต่นแทนเกวียน

ภาษาถิ่น คือ ภาษาอีสาน ย้อ โย้ย

๒.๑.๗.๔ สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ผลิตภัณฑ์จากผ้าคราม ผ้าขาวม้า หมู่ที่ ๑๐, ๑๑ ซึ่งได้จดทะเบียนเป็นรัฐวิสาหกิจชุมชน และมีสินค้าจำหน่าย ที่ศูนย์OTOP ระดับอำเภอวานรนิวาส

๒.๑.๘ ทรัพยากรธรรมชาติ

๒.๑.๘.๑ น้ำ

พื้นที่ตำบลซำก่าย มีแหล่งน้ำธรรมชาติ ดังนี้ ลำห้วยโทง ลำน้ำยาม ลำห้วยเพิง ลำห้วยกอก ลำห้วยแหน

นอกจากนั้นยังมีแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ได้แก่

- ฝ่าย จำนวน ๒๗ แห่ง

๒.๑.๘.๒ ป่าไม้

ทรัพยากรธรรมชาติ ในพื้นที่ตำบลชวักายมีพื้นที่ป่าไม้ เป็นป่าสงวนแห่งชาติอัน ได้แก่ ป่าดงอีบาง ป่าดงคำพลู ป่าดงคำกั้ง ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนทางทิศเหนือของตำบลชวักาย มีพื้นที่ประมาณ ๒,๑๒๕ ไร่ คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๕ ของพื้นที่ตำบลชวักาย

๒.๑.๘.๓ ภูเขา

ตำบลชวักาย ไม่มีภูมิประเทศที่เป็นภูเขา

๒.๑.๘.๔ คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ตำบลชวักายสิ่งที่เห็นได้ชัดคือ ลำน้ำยาม จะมีน้ำตลอดทั้งปี แต่ไม่มีการใช้ประโยชน์ได้มากนัก เนื่องจากที่ตั้งของลำน้ำอยู่ต่ำและห่างไกลแหล่งทำการเกษตร ทำให้ไม่สามารถผันน้ำมาใช้ได้อย่างกว้างขวาง การใช้ประโยชน์ลำน้ำอยู่ในพื้นที่จำกัด ในพื้นที่ที่มีแปลงเกษตรอยู่ติดกับลำน้ำเท่านั้น ปัจจุบันมีการใช้ประโยชน์จากลำน้ำเพื่อใช้ในการทำประปาหมู่บ้าน การทำเกษตร เลี้ยงสัตว์ หรือใช้เพื่อเป็นแหล่งหาสัตว์น้ำมาบริโภค

๒.๒ ความหมายและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๒.๑ ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครอง โดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชน ในท้องถิ่นนั้น ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมาย ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท คือ กิตติธัช อัมวัฒน์กุล, ๒๕๕๓: ๔; สุพมิตร กอบัวกลาง, ๒๕๕๓: ๓

๑. หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เอง เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติ ข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

๒. สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้นๆ

ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จำเป็นในการบริหาร และการปกครองตนเองโดยจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่น มีอยู่ ๕ รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) (สุพมิตร กอบัวกลาง, ๒๕๕๓: ๓ อ้างถึง ชวงค์ ฉายะบุตร, ๒๕๓๙)

๒.๒.๒ ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุพมิตร กอบัวกลาง (๒๕๕๓: ๓-๕) ได้อธิบายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการ ต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

๑. การปกครองท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกรู้ว่าตน มีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อ ประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครอง ประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการ ฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญใน การใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

๒. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิด จากคำสั่งเบียดเบียน การปกครองตนเอง คือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่น นอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียง ประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อ ท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้ การ ปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด ซึ่งเป็น ฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

๓. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้ ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จาก งบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละ ปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมืองและกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการ ดังกล่าวเอง เป็นต้น

๔. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากรประชาชน ความต้องการ และปัญหา ย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็

ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหา และความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

๕. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

๖. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยเหลือตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง

๒.๓ วัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๓.๑ วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สุพมิตร กอบัวกลาง (๒๕๕๓: ๕-๖ อ้างถึง ชูวงศ์ ฉายะบุตร: ๒๕๓๙) ได้อธิบายถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

๒. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

๓. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้าง แต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

๔. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติ

หน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

๒.๓.๒ หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (๒๕๕๓: ๗-๘ อ้างถึง ชวงค์ ฉายะบุตร. ๒๕๓๙) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

๑. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

๒. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

๓. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๔.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

วิทยาลัยนครราชสีมา (๒๕๕๕:๗-๘) ความพึงพอใจหรือพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ความพึงพอใจมีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

Davis (๑๙๖๗) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ก็จะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Wolman (๑๙๗๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ

Mullins. (๑๙๘๕: ๒๘๐) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในหลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายใน ที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (๒๕๔๕) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ

วาทีณี ไส้จ้อ (๒๕๔๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

เนตร หงส์ไกรเลิศ (๒๕๕๐: ๑๓-๑๔) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม การที่เราจะทราบว่าบุคคล มีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดโดยอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของ

บุคคลเหล่านั้น ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

พจนานุกรมบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ กล่าวว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า “เท่าที่ต้องการเต็มความต้องการ ถูกชอบ” เมื่อนำคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” หมายถึง ชอบใจหรือถูกใจตามที่ต้องการ

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสุขจุฑา (๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ซับซ้อน ซึ่งต้องมีสิ่งเร้าจึงจะเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

Wolman (๑๙๗๓ อ้างใน ภินดา ชัยปัญญา: ๒๕๔๑) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ ดังนั้น ความพึงพอใจอาจจะสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางที่ดีหรือทางบวก ชอบ เห็นด้วย สนับสนุนหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

๒.๔.๒ ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลและการสร้างความพึงพอใจ

Heider (๑๙๕๓ อ้างใน วิโรจน์ ไพรีพินาศ: ๒๕๔๐) ได้อธิบายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลและนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งต่างๆ ได้ดังนี้

๑. ความเชื่อ ค่านิยม
๒. สิ่งแวดล้อม
๓. ภาษาเป็นสื่อของความคิด
๔. การวิเคราะห์คำพูด หรือสถานการณ์
๕. ประสบการณ์ ผลของการกระทำ เหตุผล ความสามารถ ความพยายาม
๖. อารมณ์ ความรู้สึก และเจตคติ
๗. ความเข้าใจต่อบุคคลอื่น
๘. การมีผลตอบแทน
๙. ความคาดหวัง
๑๐. การคำนึงถึงประโยชน์และโทษ
๑๑. การเกิดผลต่อส่วนรวม

Mullins (๑๙๕๔) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่

๑. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการของภาครัฐที่ต้องคำนึงถึงการตรงต่อเวลาอย่างเคร่งครัด

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์สถานที่ เวลาอย่างเพียงพอ เหมาะสม และต้องมีคุณภาพด้วย

Naumann & Giel (๑๙๙๕) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่า ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ๓ ส่วน ได้แก่

๑. คุณภาพของสินค้าและบริการ (Quality Product & Service) ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า เมื่อลูกค้ารับรู้ว่าคุณภาพหรือบริการที่ได้มา มีคุณภาพดีก็จะรู้สึกพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น

๒. ราคา (Price) เป็นส่วนประกอบที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าได้เปรียบเทียบความยุติธรรมของราคา และเห็นว่ามีความเหมาะสม ก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าลูกค้ารู้สึกว่าสินค้านั้นไม่เหมาะสมกับราคา ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

๓. ภาพลักษณ์ร่วม (Corporate image) มีผลต่อความพึงพอใจเช่นกันควรมีภาพลักษณ์ร่วมทั้งการดำเนินธุรกิจทั่วไป การมีคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

๒.๔.๓ ลักษณะของความพึงพอใจ

วิทยาลัยนครราชสีมา (๒๕๕๘: ๘ อ้างถึงใน อัจฉรา สมสวย (๒๕๕๕: ๕-๖) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

๓. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผ่านไปได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคิดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

๒.๔.๔ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยมหิดล (๒๕๕๘: ๔๔-๔๕) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา, ๒๕๓๕: ๓๙-๔๐)

๑. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๒. การส่งเสริมแนะนำ การบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

๓. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๔. สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

๕. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการ

๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

อุทัย หิรัญโต (๒๕๓๐) กล่าวว่า ผลเสียของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการส่งผลกระทบโดยตรงต่อการให้บริการแก่ประชาชน กล่าวคือ ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความล้มเหลว และเสื่อมประสิทธิภาพ ตลอดจนมีส่วนทำลายศรัทธาของประชาชนที่มีต่อราชการ ซึ่งมูลเหตุของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการอาจเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

๑. การทำงานที่ไม่มีแผน
๒. ขาดความรับผิดชอบ
๓. ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน
๔. ขาดการควบคุมโดยใกล้ชิด
๕. ขาดการติดตามงาน
๖. ขาดระบบการจัดเก็บเอกสารที่มีประสิทธิภาพ
๗. หวังผลประโยชน์ส่วนตัว
๘. ขาดความเข้าใจในวิธีการทำงานที่ถูกต้อง

สมชัย วุฒิปรีชา (๒๕๓๔) กล่าวว่า ในการทำงานให้สำเร็จ และมีประสิทธิภาพให้ยึดหลัก ๔ ร คือ ริเริ่ม รวดเร็ว เรียบร้อย และร่วมมือร่วมใจ ตลอดจนต้องมีความจริงใจของเพื่อนร่วมงานเป็นพื้นฐาน

จินตนา บุญบงการ (๒๕๓๙) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ยากเสื่อมสลายสูญสภาพได้ง่าย บริการจะมีขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ แต่ปรากฏในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และเป็นสิ่งเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า SERVICE ซึ่งมี ๗ ตัวอักษร และสามารถให้ความหมายได้ ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว
ทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงความนับถือและให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการ

V = Voluntaries Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจ

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง

เนตร หงส์ไกรเลิศ (๒๕๕๐: ๑๕-๑๖) ปัจจุบันองค์กรหลายแห่ง ได้มีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบเพราะคุณภาพการบริการถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ในอดีตมีการประเมินคุณภาพการบริการจากมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ แต่สำหรับปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกัน

ว่า คุณภาพการบริการสามารถวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการ

วิทยาลัยนครราชสีมา (๒๕๕๕: ๘) การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงาน ที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

John D. Millett (๑๙๕๑:๓๙๗-๔๐๐) กล่าวว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงาน รัฐบาลทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ ๕ ประการคือการให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent services) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely services) การ ให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample services) การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง (Continuous services) และการ ให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive services)

Parasuraman (๑๙๘๕) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ความสามารถในการสนองความต้องการ ของผู้มารับบริการ เมื่อพิจารณาคุณภาพของสินค้า มักจะพิจารณาจากตัวสินค้าและยึดถือผลที่สินค้า ตอบสนองความต้องการเป็นสำคัญ ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการผลิตแต่สำหรับคุณภาพของบริการ จะมี ความแตกต่างกันออกไปเนื่องจากลักษณะสำคัญของบริการคือ บริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ มีความ หลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถแบ่งแยก หรือเก็บรักษาได้ ทำให้คุณภาพการบริการถูกประเมินทั้งจาก กระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของการบริการนั้น (Outcome) โดยเฉพาะการมี ปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

Scardina (๑๙๙๔) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพบริการ ซึ่งประกอบด้วย

๑. สิ่งที่ต้องจับต้องได้ (Tangible) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ บุคลากร เวชภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ
๒. ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (Reliability) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสม
๓. การสนองตอบผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้แก่ ความพร้อมที่จะให้บริการตามความ ต้องการ
๔. การให้ความเชื่อมั่นผู้รับบริการ (Assurance) ได้แก่ ความรู้ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่และ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ
๕. ความเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ การดูแลและสนใจผู้ป่วยอย่างทั่วถึง

๒.๖ เอกสารที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการให้บริการนั้น มีผู้ให้ความสนใจทำการศึกษาวิจัย ไว้ใน หลากหลายแง่มุม ดังต่อไปนี้

วรรณิ์ เดียววิศเรศ. (๒๕๔๘) ทาการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของ เทศบาลเมืองศรีราชาผลการประเมินพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ ๘๐.๐๐ มีความพึงพอใจต่อ บริการของหน่วยงานต่างๆของเทศบาลเมืองศรีราชาชายกวัน ความพึงพอใจต่อการบริการกองการศึกษาพบว่า มี ประชาชนเพียงร้อยละ ๗๙.๑๐ เท่านั้นที่พึงพอใจต่อการบริการและส่วนด้านความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์

ของสถานที่ให้บริการหน่วยงานต่างๆของเทศบาลเมืองศรีราชาพบว่า แต่ละหน่วยงานประชาชนส่วนใหญ่ มากกว่าร้อยละ ๘๐.๐๐ มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการและการอำนวยความสะดวกเมื่อพิจารณาสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการระหว่างหน่วยงานต่างๆพบว่ากองช่างสุขาภิบาลกองช่างและกองวิชาการและแผนมีสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นๆคือร้อยละ ๙๘.๒๐ ร้อยละ ๙๖.๐๐ และร้อยละ ๙๕.๒๐ ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า มีประชาชนถึงร้อยละ ๙๘.๒๐ และ ๙๒.๕๐ ตามลำดับ ที่มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการของกองช่างสุขาภิบาลและสำนักการช่างซึ่งเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน

เบญจรัตน์ สีสองสุข. (๒๕๔๙) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ซึ่งผลการวิจัยสรุปใจความสำคัญ ได้ว่า ทำให้มหาวิทยาลัยได้เห็นถึงทัศนคติและมุมมอง ของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดและการให้บริการ ซึ่งจะช่วยให้มีการวางแผนพัฒนาปรับปรุงการให้บริการได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

บุญเลิศ ธงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชู (๒๕๕๐) ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ข้อ คือ ๑) ข้อมูลทั่วไป ๒) ข้อมูลด้านการบริการ และ ๓) ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและผลจากการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่า ในภาพรวมนั้นผู้ขอรับการบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่งผู้รับบริการ สถานที่บริการ ความชัดเจนของป้ายต่างๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ โทรศัพท์สาธารณะ บริการน้ำดื่ม ที่จอดรถและห้องน้ำ

ประภัศร อะวะดี. (๒๕๕๐) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอบำบ่ง จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ๑) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอบำบ่ง จังหวัดหนองคาย รวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ๒) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสา อำเภอบำบ่ง จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันพบว่าแตกต่างกันทั้ง ๓ ตัวแปร

วรารณ คำเพชรดี. (๒๕๕๒) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า (๑) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ทั้ง ๔ ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงานด้านความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทาและด้านความรับผิดชอบโดยภาพรวม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลาง (๒) บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพสมรส รายได้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็น

ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่ฝ่ายปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (๒๕๕๓: ๑๑-๑๒ อ้างถึง สุรัชย์ รัชตประทาน. ๒๕๕๖) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา ๐๘.๐๐-๑๘.๐๐ น. ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่และบริเวณโดยรอบมีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ในขณะที่ด้านอัตราค่าเช่าเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการศึกษาข้อเสนอแนะคือ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการบริการประชาชน จัดระเบียบการทางานให้มีความถูกต้องชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้าสมัย ข้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ

วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน (๒๕๕๓: บทคัดย่อ) ได้สำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางมะผ้า ประจำปี ๒๕๕๓ ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลปางมะผ้า จัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการและอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐ และงานด้านการพัฒนาการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐ รองลงมาคืองานด้านอนุรักษ์ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๐ และงานด้านการพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๐ รองลงมา คือ งานด้านการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๐ งานด้านการพัฒนาอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๐ และงานด้านการพัฒนาด้าน

เศรษฐกิจ การส่งเสริมการลงทุน พาณิชย์ วัฒนธรรม สินค้าชุมชนและการท่องเที่ยว อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๐

อาภรณ์ รัตน์เลิศไผ่รอด. (๒๕๕๔) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ ๑) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ๒) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓) ศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสภาราณียธรรมในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ประชาชนผู้อาศัยอยู่ในเขตตำบลหนองกรด จำนวน ๓๗๒ คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๕๕.๙ มีอายุตั้งแต่ ๒๑-๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕ มีระดับการศึกษาประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ ๔๘.๙ มีอาชีพรับจ้าง/เกษตรกรคิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘ เป็นประชาชนในพื้นที่คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐ มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสภาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลสรุปได้ว่าด้านระดับการศึกษาด้านอาชีพด้านรายได้เป็นไปตามสมมติฐานส่วนด้านเพศอายุและตำแหน่งหน้าที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดลพบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดลพบุรี ไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (๒๕๕๕: บทสรุปผู้บริหาร) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้ง ๓ งานบริการใน ๓ ประเด็น ปรากฏว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการ ด้านบรรเทาสาธารณภัยในระดับมาก งานบริการด้านรถสุขาเคลื่อนที่ และงานด้านจัดเก็บรายได้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และในภาพรวมทั้ง ๓ งานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

วิทยาลัยนครราชสีมา (๒๕๕๕: บทสรุปผู้บริการ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๓๗ รองลงมา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๓๔ ตามลำดับ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ โดยเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๔๘

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ โดยเรื่องความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๔๘

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ โดยเรื่องสถานที่ให้บริการหรือ เทศบาลตำบล ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๔๐

นิภาพร นินนินนธ์ (๒๕๕๖) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางเขน ๒) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางเขน ๓) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางเขนให้ดียิ่งขึ้นโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยประชากรในการวิจัย คือประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ณ.สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขนจำนวน ๔๐๐ คนโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling Method) สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ความถี่ร้อยละและไคสแควร์ (Chi-Square Test) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามและค่าสัมประสิทธิ์ Gamma เพื่อหาทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕ จากผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาบางเขนอยู่ในระดับมากและปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษารายได้ต่อเดือน

อาชีพและปัจจัยด้านองค์การอันได้แก่การรับรู้กระบวนการขั้นตอนการให้บริการความเชื่อถือในความสามารถของเจ้าหน้าที่การได้รับการด้วยความเสมอภาคความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจคุณภาพ

มหาวิทยาลัยมหิดล (๒๕๕๘: บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ตามกรอบงานที่ประเมิน ๔ ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๗.๖๒ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ (มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสูงที่สุดคือ งานบริการด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๘.๐๕ รองลงมาเป็นงานงานบริการด้านทะเบียน มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๗.๙๐ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๙๗.๔๓ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๗.๓๙ และ งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๗.๓๕ ตามลำดับ โดยทุกงานมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ๑๐ (มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป)

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการ

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) คณะทำงานได้ดำเนินการศึกษา ดังรายละเอียดตามหัวข้อต่อไปนี้

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- ๓.๓ การทดสอบเครื่องมือการศึกษา
- ๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๕ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
- ๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด ๘,๖๑๖ คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ ๙๕ เปอร์เซนต์ ดังสมการด้านล่าง จากนั้นเก็บตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชากรที่ต้องการ
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ค่าความคลาดเคลื่อน (๐.๐๕)

แทนค่าสูตร $n = 8,616 / 1 + 8,616(0.05)^2 = 382$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เท่ากับ ๓๘๒ คน

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ที่ยึดความตรงตามเนื้อหา (Content validity) เป็นหลัก ด้วยการตรวจสอบเนื้อหาที่ใช้ตั้งเป็นคำถาม โดยการวิเคราะห์วัตถุประสงคของการศึกษา และอาศัยเอกสารกับรายงายการศึกษาที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก

แบบสอบถามเป็นแบบมาตรฐาน ซึ่งมีคำถามกำหนดอย่างแน่นอนไว้ล่วงหน้าเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย ๕ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ สถานภาพข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบปิดและเปิดผสมกัน

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสาธาณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย

ตอนที่ ๕ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย

ตอนที่ ๖ ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ ๒ ถึงตอนที่ ๕ เป็นการกำหนดช่วงความพึงพอใจเป็นคำร้อยละ โดยมี ๕ ระดับวัดเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวากายต่องาน ๔ ด้านงานบริการ ได้แก่ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข งานด้านสาธาณูปโภค และ งานด้านพัฒนาชุมชน โดยการจัดให้บริการออกเป็น ๔ ด้าน คือ

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับการกำหนดช่วง ระดับความพึงพอใจ แบ่งระดับและเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อใช้ในการเปรียบเทียบดังนี้

พึงพอใจในระดับมากที่สุด	ให้	๕	คะแนน
พึงพอใจในระดับดีมาก	ให้	๔	คะแนน
พึงพอใจในระดับดี	ให้	๓	คะแนน
พึงพอใจในระดับพอใช้	ให้	๒	คะแนน
พึงพอใจในระดับปรับปรุง	ให้	๑	คะแนน

เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนน จากจำนวนระดับขั้นเท่ากับ ๕ ขั้น (คะแนนจาก ๑-๕) คำนวณได้จากสูตรดังนี้

$$\frac{highest - least}{highest} = 5 - 1 / 5 = 0.8$$

ดังนั้นในแต่ละช่วงคะแนนของระดับชั้นจะเท่ากับ ๐.๘ คิดเป็นการแบ่งช่วงคะแนนในแต่ละระดับชั้นดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๔.๒๐ – ๕.๐๐	หมายถึง	พอใจในระดับดีมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๓.๔๐ – ๔.๑๙	หมายถึง	พอใจในระดับดีมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๒.๖๐ – ๓.๓๙	หมายถึง	พอใจในระดับดี
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๘๐ – ๒.๕๙	หมายถึง	พอใจในระดับพอใช้
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐ – ๑.๗๙	หมายถึง	พอใจในระดับปรับปรุง

๓.๓ การทดสอบเครื่องมือ

ก่อนการทดสอบแบบสอบถาม ได้ประชุมพนักงานสัมภาษณ์ทั้ง ๒๐ คน ซึ่งพนักงานเก็บแบบสอบถามเหล่านี้เป็นนักศึกษาคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ประชุมชี้แจงพนักงานสัมภาษณ์ครั้งที่ ๑ ให้ทราบถึงจุดต่างๆ ที่จะทำการทดลองแบบสอบถามให้พนักงานเก็บแบบสอบถามไปศึกษาพื้นที่ที่แต่ละคนต้องไปทดสอบแบบสอบถาม ประชุมครั้งที่ ๒ ได้ประชุมชี้แจงหลักการสอบถาม การนำแบบสอบถามนั้นไปทดลองใช้ เพื่อตรวจสอบความเป็นไปได้ของคำถาม คำตอบ ความเป็นปรนัยของคำถาม ความชัดเจน รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการออกไปเก็บแบบสอบถาม

๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากผลการทดลองใช้แบบสอบถามและนำมาปรับปรุงแก้ไขแล้ว ดำเนินการประชุมชี้แจงพนักงานเก็บแบบสอบถามทั้ง ๒๐ คน อีกครั้งหนึ่งเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อตอนนำไปทดลองใช้ ตลอดจนศึกษาทบทวนเส้นทางและจุดที่ต้องไปเก็บข้อมูลให้แม่นยำ การเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดกระทำภายในสัปดาห์เดียวกัน รวบรวมได้แบบสอบถามทั้งหมดจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๘๒ ชุด นำมาคัดเลือกได้แบบสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์ เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

๓.๕ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้ ไปทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และคำนวณร้อยละ จำแนกเป็นรายข้อของคำถาม การคำนวณผลทั้งหมดกระทำด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC*

๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) ค่าร้อยละ (Percentage)

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ขวักาย อำเภอมหาสารคาม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ คณะทำงานได้ทำการ เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะแบ่งออกเป็น ๔ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๔.๑ ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงร้อยละ ๕๘.๙๐ โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุ ๔๑-๖๐ ปี มากที่สุด ร้อยละ ๖๓.๖๑ สำหรับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ ประถมศึกษา ร้อยละ ๖๘.๓๓ ส่วนอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จะเป็นเกษตรกร ร้อยละ ๗๖.๗๐ และส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนที่มติดต่อขอรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล ขวักาย จะอยู่ที่ประมาณ ๒-๓ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๙ ดังรายละเอียดในตารางที่ ๔.๑, ๔.๒, ๔.๓, ๔.๔ และ ๔.๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศ อายุ ระดับ การศึกษาและอาชีพ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	๑๕๗	๔๑.๑๐
หญิง	๒๒๕	๕๘.๙๐
รวม	๓๘๒	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔.๒ แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
อายุไม่เกิน ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๕	๖.๕๕
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๔๓	๖๓.๖๑
อายุมากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๑๔	๒๙.๘๔
รวม	๓๘๒	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔.๓ แสดงระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ประถมศึกษา	๒๖๑	๖๘.๓๓
มัธยมศึกษาตอนต้น	๕๔	๑๔.๑๔
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๕๓	๑๓.๘๗
ปริญญาตรี	๑๔	๓.๖๖
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๓๘๒	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔.๔ แสดงอาชีพกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เกษตรกร	๒๙๓	๗๖.๗๐
ผู้ประกอบการ	๒๕	๖.๕๕
ข้าราชการ	๑๔	๓.๖๖
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-
ธุรกิจส่วนตัว	-	-
รับจ้างทั่วไป	๒๘	๗.๓๓
อื่นๆ	๒๒	๕.๗๖
รวม	๓๘๒	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔.๕ แสดงความถี่ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลข้าวก่ำมารับบริการในรอบ ๑ ปี

จำนวนครั้งต่อปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
๑ ครั้ง/ปี	๘๙	๒๓.๓๐
๒-๓ ครั้ง/ปี	๑๓๙	๓๖.๓๙
๔-๕ ครั้ง/ปี	๔๓	๑๑.๒๖
๖ ครั้งขึ้นไป/ปี	๑๑๑	๒๙.๐๕
รวม	๓๘๒	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๔.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล ทั้งหมด ๔ ด้านงานบริการ

๑. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการศึกษาในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักายมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจนดีมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๖ ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๕ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร ดีมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๕ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๕ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ ดีมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๙ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๘ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ดีมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๑ ดังแสดงในตารางที่ ๔.๖

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็นความพึงพอใจ	$n=N/(๑+N(e)^๒)$		ระดับ ความพึงพอใจ
	n = ๓๘๒		
	$\bar{X}$	%	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก	๔.๘๑	๙๖.๒๖	ดีมากที่สุด
ซับซ้อน มีความชัดเจน			
๒. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔.๗๐	๙๔.๐๒	ดีมากที่สุด
๓. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ	๔.๖๘	๘๓.๖๔	ดีมากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการ			
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๘๐	๙๖.๐๗	ดีมากที่สุด
อย่างชัดเจน			
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อ	๔.๗๑	๙๔.๒๑	ดีมากที่สุด
ความต้องการผู้รับบริการ			

๖. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๗๓	๙๔.๕๘	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๔	๙๔.๘๐	ดีมากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๗๒	๙๔.๓๙	ดีมากที่สุด
๒. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	๔.๘๒	๙๖.๔๕	ดีมากที่สุด
๓. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๘๐	๙๖.๐๗	ดีมากที่สุด
๔. มีกล่อมเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	๔.๗๒	๙๔.๓๙	ดีมากที่สุด
๕. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๔.๗๕	๙๔.๙๕	ดีมากที่สุด
๖. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	๔.๗๒	๙๔.๓๙	ดีมากที่สุด
๗. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	๔.๘๐	๙๖.๐๗	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๖	๙๕.๒๕	ดีมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๔.๗๘	๙๕.๕๑	ดีมากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	๔.๗๐	๙๔.๐๒	ดีมากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๗๙	๙๕.๘๙	ดีมากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๗๒	๙๔.๓๙	ดีมากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๖	๙๕.๑๔	ดีมากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๗๔	๙๔.๗๗	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๕	๙๔.๙๕	ดีมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง	๔.๗๘	๙๕.๕๑	ดีมากที่สุด

มารับบริการ			
๒. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	๔.๗๓	๙๔.๕๘	ดีมากที่สุด
๓. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	๔.๗๖	๙๕.๑๔	ดีมากที่สุด
๔. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ	๔.๗๓	๙๔.๕๘	ดีมากที่สุด
สะดวกต่อการใช้บริการ			
๕. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๗๓	๙๔.๕๘	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๔	๙๔.๘๘	ดีมากที่สุด

๒. ด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษาในงานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักายมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๓ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ดีมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๒ ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๑ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ ดีมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๕ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๘ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ ดีมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๐ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๖ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ดีมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๕ ดังแสดงในตารางที่ ๔.๗

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสาธารณสุข

ประเด็นความพึงพอใจ	n=N/(๑+N(e) ^๒)		ระดับ ความพึงพอใจ
	n = ๓๘๒		
	$\bar{X}$	%	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๘๔	๙๖.๘๒	ดีมากที่สุด
๒. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔.๗๒	๙๔.๓๙	ดีมากที่สุด
๓. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ	๔.๗๐	๘๔.๐๒	ดีมากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการ			
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	๔.๘๒	๙๖.๔๕	ดีมากที่สุด
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อ ความต้องการผู้รับบริการ	๔.๗๕	๙๔.๙๕	ดีมากที่สุด
๖. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๗๗	๙๕.๓๓	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๗	๙๕.๓๓	ดีมากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๗๔	๙๔.๗๗	ดีมากที่สุด
๒. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตาม สาย/เอกสาร	๔.๘๐	๙๖.๐๗	ดีมากที่สุด
๓. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๘๐	๙๖.๐๗	ดีมากที่สุด
๔. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	๔.๗๔	๙๔.๗๗	ดีมากที่สุด
๕. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๔.๗๗	๙๕.๓๓	ดีมากที่สุด
๖. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และ	๔.๗๒	๙๔.๓๙	ดีมากที่สุด
สะดวก			
๗. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	๔.๘๒	๙๖.๔๕	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๗	๙๕.๔๑	ดีมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ	๔.๗๖	๙๕.๑๔	ดีมากที่สุด

การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม			
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	๔.๖๗	๙๓.๔๖	ดีมากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๗๙	๙๕.๗๐	ดีมากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๗๐	๙๔.๐๒	ดีมากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๓	๙๔.๕๘	ดีมากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๗๓	๙๔.๕๘	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๓	๙๔.๕๘	ดีมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๘๒	๙๖.๔๕	ดีมากที่สุด
๒. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	๔.๗๗	๙๕.๓๓	ดีมากที่สุด
๓. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	๔.๗๙	๙๕.๘๙	ดีมากที่สุด
๔. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	๔.๗๗	๙๕.๓๓	ดีมากที่สุด
๕. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๗๗	๙๕.๓๓	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๘	๙๕.๖๖	ดีมากที่สุด

๓. ด้านสาธารณูปโภค

ผลการศึกษาในงานด้านสาธารณูปโภค พบว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักายมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๕ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน ดีมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๔ ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๓ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ ดีมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๒

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๑ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ ดีมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๐ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๕ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด ดีมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๑ ดังแสดงในตารางที่ ๔.๘

ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านสาธารณสุขภาค

ประเด็นความพึงพอใจ	n=N/(๑+N(e) ^๒)		ระดับ ความพึงพอใจ
	n = ๓๘๒		
	$\bar{X}$	%	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๘๓	๙๖.๖๔	ดีมากที่สุด
๒. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔.๗๐	๙๔.๐๒	ดีมากที่สุด
๓. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๘	๙๓.๖๔	ดีมากที่สุด
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	๔.๘๐	๙๖.๐๗	ดีมากที่สุด
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อ ความต้องการผู้รับบริการ	๔.๗๒	๙๔.๓๙	ดีมากที่สุด
๖. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๗๕	๙๔.๙๕	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๕	๙๔.๙๕	ดีมากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๖๘	๙๓.๖๔	ดีมากที่สุด
๒. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตาม สาย/เอกสาร	๔.๘๑	๙๖.๒๖	ดีมากที่สุด
๓. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๘๑	๙๖.๒๖	ดีมากที่สุด
๔. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	๔.๗๓	๙๔.๕๘	ดีมากที่สุด
๕. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๔.๗๖	๙๕.๑๔	ดีมากที่สุด

๖. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	๔.๗๓	๙๔.๕๘	ดีมากที่สุด
๗. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	๔.๘๔	๙๖.๘๒	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๗	๙๕.๓๓	ดีมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยน แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๔.๗๖	๙๕.๑๔	ดีมากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	๔.๖๗	๙๓.๔๖	ดีมากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๗๙	๙๕.๗๐	ดีมากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๗๐	๙๔.๐๒	ดีมากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๓	๙๔.๕๘	ดีมากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๗๔	๙๔.๗๗	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๓	๙๔.๖๑	ดีมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๖	๙๕.๑๔	ดีมากที่สุด
๒. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	๔.๗๔	๙๔.๗๗	ดีมากที่สุด
๓. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	๔.๗๘	๙๕.๕๑	ดีมากที่สุด
๔. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	๔.๗๔	๙๔.๗๗	ดีมากที่สุด
๕. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๗๓	๙๔.๕๘	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๕	๙๔.๙๕	ดีมากที่สุด

๔. ด้านพัฒนาชุมชน

ผลการศึกษาในงานด้านพัฒนาชุมชน พบว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักายมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๓ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ดีมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๒ ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๔ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร ดีมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๖ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๗ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ ดีมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๙ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๙ และพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญว่า สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด ดีมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๗ ดังแสดงในตารางที่ ๔.๙

ตารางที่ ๔.๙ แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชน

ประเด็นความพึงพอใจ	$n=N/(1+N(e)^2)$		ระดับ ความพึงพอใจ
	n = ๓๘๒		
	$\bar{X}$	%	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก	๔.๘๒	๙๖.๔๕	ดีมากที่สุด
ซับซ้อน มีความชัดเจน			
๒. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๔.๗๓	๙๔.๕๘	ดีมากที่สุด
๓. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ	๔.๗๑	๙๔.๒๑	ดีมากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการ			
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๘๔	๙๖.๘๒	ดีมากที่สุด
อย่างชัดเจน			
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อ	๔.๗๔	๙๔.๗๗	ดีมากที่สุด
ความต้องการผู้รับบริการ			
๖. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๗๖	๙๕.๑๔	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๗	๙๕.๓๓	ดีมากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			

๑. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๔.๗๔	๙๓.๖๔	ดีมากที่สุด
๒. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	๔.๘๓	๙๖.๒๖	ดีมากที่สุด
๓. มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง	๔.๘๒	๙๖.๒๖	ดีมากที่สุด
๔. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	๔.๗๔	๙๔.๕๘	ดีมากที่สุด
๕. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	๔.๗๗	๙๕.๑๔	ดีมากที่สุด
๖. เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว และสะดวก	๔.๗๔	๙๔.๕๘	ดีมากที่สุด
๗. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	๔.๘๐	๙๖.๘๒	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๘	๙๕.๕๔	ดีมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อารมณ์ดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๔.๗๗	๙๕.๓๓	ดีมากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	๔.๖๘	๙๓.๖๔	ดีมากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๗๙	๙๕.๘๙	ดีมากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๗๑	๙๔.๒๑	ดีมากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๔	๙๔.๗๗	ดีมากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๔.๗๔	๙๔.๗๗	ดีมากที่สุด
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๔	๙๔.๗๗	ดีมากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๘	๙๕.๕๑	ดีมากที่สุด
๒. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	๔.๗๕	๙๔.๙๕	ดีมากที่สุด

๓. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	๔.๘๐	๙๖.๐๗	ดีมากที่สุด
๔. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ	๔.๗๕	๙๔.๙๕	ดีมากที่สุด
สะดวกต่อการใช้บริการ			
๕. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์	๔.๗๕	๙๔.๙๕	ดีมากที่สุด
มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย			
คะแนนรวมเฉลี่ย	๔.๗๖	๙๕.๒๙	ดีมากที่สุด

ตอนที่ ๔.๓ ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ทั้งหมด ๔ ด้านงานบริการโดยภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักายโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับดีมากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๐ เมื่อแยกพิจารณาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักายทั้ง ๔ งานด้านบริการ พบว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักายมีระดับความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชน ดีมากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๓ รองลงมาจะเป็นงานด้านสาธารณสุข โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๔ และตามมด้วยงานด้านสาธารณสุขโรค โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๖ และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๗ ส่วนการพิจารณาการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน พบว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักายมีความพึงพอใจต่อด้านด้านช่องทางการให้บริการ ดีมากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๘ รองลงมาจะเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๐ ตามมด้วยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ และ ด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๓ ดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๐

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและร้อยละต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักายโดยภาพรวม

ที่	ตัวชี้วัดความ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ								คะแนนภาพรวม	
		งานด้านที่ ๑		งานด้านที่ ๒		งานด้านที่ ๓		งานด้านที่ ๔			
		การป้องกันและ บรรเทาสาธารณ ภัย		สาธารณสุข		สาธารณูปโภค		พัฒนาชุมชน			
		คะแนน	%	คะแนน	%	คะแนน	%	คะแนน	%	คะแนน รวม เฉลี่ย	%
๑	ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	๔.๗๔	๙๔.๘๐	๔.๗๗	๙๕.๓๓	๔.๗๕	๙๔.๙๕	๔.๗๗	๙๕.๓๓	๔.๗๖	๙๕.๑๐
๒	ด้านช่องทาง การให้บริการ	๔.๗๖	๙๕.๒๕	๔.๗๗	๙๕.๔๑	๔.๗๗	๙๕.๓๓	๔.๗๘	๙๕.๕๔	๔.๗๗	๙๕.๓๘
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	๔.๗๕	๙๔.๙๕	๔.๗๓	๙๔.๕๘	๔.๗๓	๙๔.๖๑	๔.๗๔	๙๔.๗๗	๔.๗๓	๙๔.๗๓
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๔	๙๔.๘๘	๔.๗๘	๙๕.๖๖	๔.๗๕	๙๔.๙๕	๔.๗๖	๙๕.๒๙	๔.๗๔	๙๕.๒๐
คะแนนรวมเฉลี่ย		๔.๗๔	๙๔.๙๗	๔.๗๖	๙๕.๒๔	๔.๗๕	๙๔.๙๖	๔.๗๗	๙๕.๒๓	๔.๗๕	๙๕.๑๐

ตอนที่ ๔.๔ ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย พบว่า ประชาชน ซึ่งประกอบด้วยประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานของรัฐและเอกชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย ที่สำคัญพอสรุปได้ ดังนี้

- ข้อเสนอแนะ

๑.๑ ดีทุกอย่าง

๑.๒ บริการรวดเร็วดี

๑.๓ เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับผู้มาขอรับบริการ

บทที่ ๕

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลชวากาย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวากายโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับดีมากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๐ เมื่อแยกพิจารณาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชวากายทั้ง ๔ งานด้านบริการ พบว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชวากายมีระดับความพึงพอใจต่อกิจการด้านพัฒนาชุมชน ดีมากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๓ รองลงมาจะเป็นงานด้านสาธารณสุข โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๔ และตามมาด้วยงานด้านสาธาณูปโภค โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๖ และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๗ ส่วนการพิจารณาการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน พบว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชวากายมีความพึงพอใจต่อด้านด้านช่องทางการให้บริการ ดีมากที่สุด โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๘ รองลงมาจะเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๐ ตามมาด้วยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ และ ด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๓

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น



คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

วิทยาเขตสกลนคร

ที่ ๐๒๕๑ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร ได้ดำเนินโครงการโครงการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการของหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง ในเขตจังหวัดสกลนคร และจังหวัดที่ใกล้เคียง และเพื่อเป็นการสร้างโครงการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้แก่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๕ และข้อ ๖ แห่ง ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าด้วยการบริการวิชาการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พ.ศ.๒๕๕๑ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง และเป็นประโยชน์แก่ทางราชการ ในการนี้เพื่อให้การดำเนินงานประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการของหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย ขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการ ดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

๑. รองศาสตราจารย์ไพฑูริ	ศรีภูธร	ประธานกรรมการ
๒. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตสกลนคร		รองประธาน
๓. ผู้ช่วยอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร		กรรมการ
๔. คณบดีคณะทรัพยากรธรรมชาติ		กรรมการ
๕. คณบดีคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี		กรรมการ
๖. นางจุฑามาศ	ที่อร่าม	กรรมการและเลขานุการ
๗. นางสาวชลาลัย	เหง้าน้อย	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่

- ความเรียบร้อย
๑. ควบคุมดูแลและให้คำแนะนำข้อปรึกษาทุกฝ่าย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
๒. ชี้ขาดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่คณะกรรมการดำเนินงานฝ่ายต่าง ๆ ไม่สามารถดำเนินการได้

๒. คณะกรรมการดำเนินงานโครงการ

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพร	ภูศรีฐาน	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จันทิมา	พรหมเกษ	รองประธานกรรมการ
๓. อาจารย์ชินิษฐา	ทума	กรรมการ
๔. นายสัญญาทะยา	เหระวัน	กรรมการ
๕. นางปณณิสรา	เสนาคำ	กรรมการ
๖. อาจารย์อนุชาวดี	ไชยทองศรี	กรรมการ
๗. อาจารย์เดือนรุ่ง	สุวรรณโสภา	กรรมการ
๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนศรุตม	จุมพลกล้า	กรรมการ
๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาติ	วรรณขาว	กรรมการ
๑๐. อาจารย์ภัทรวรรณ	สำราญเลข	กรรมการ
๑๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุมินทร	เบ้าธรรม	กรรมการ
๑๒. อาจารย์ชัชชัย	รัตนะพันธ์	กรรมการ
๑๓. อาจารย์ชัชฎา	หล้าวงษ์	กรรมการ
๑๔. อาจารย์สำเนียง	สุนพัฒน์	กรรมการ
๑๕. อาจารย์วุฒิพงษ์	ฮามวงศ์	กรรมการ
๑๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรินยา	ขุนทะवाद	กรรมการ
๑๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไกรศรี	ศรีทัพไทย	กรรมการ
๑๘. อาจารย์พงศธร	ทองกะสี	กรรมการ
๑๙. อาจารย์พิชาพัชร	ฐิติธนอภิพงษ์	กรรมการ
๒๐. อาจารย์นพดล	หงษ์สุวรรณ	กรรมการ
๒๑. อาจารย์รัตนา	อินทเกตุ	กรรมการ
๒๒. อาจารย์กันธิมา	เผือกเจริญ	กรรมการ
๒๓. อาจารย์อนรรฆอร	จิตต์เจริญธรรม	กรรมการ
๒๔. อาจารย์ดุขฎิ	ศรีธาดุ	กรรมการ
๒๕. นายวิทยา	ลีทอง	กรรมการ
๒๖. นางสาวพิไลวรรณ	บุญรักษา	กรรมการ
๒๗. นางสาวจณิศาพัศ	ทองกระสีสาโรจน์	กรรมการ
๒๘. นางสาวอาภรณ์	วงษ์สีดา	กรรมการ
๒๙. นายสงกรานต์	ชีระบุตร	กรรมการ
๓๐. นายขวัญชัย	บุญรักษา	กรรมการ
๓๑. นายจารุวัฒน์	เครือศรี	กรรมการ
๓๒. นายสินสมุทร	ไทยท้าว	กรรมการ

๓๓.นางสาวปฐมากร	ไชยเชษฐ	กรรมการ
๓๔.นางสาวรัชดาภรณ์	หมั่นจิตร	กรรมการ
๓๕.นายพิชิตชัย	เดมาอุดม	กรรมการ
๓๖.นางสาววิพร	ศรีสำราญ	กรรมการ
๓๗.นางศรีสุภา	สีทอง	กรรมการ
๓๘.นางสาวณัฐวดี	สัพโส	กรรมการ
๓๙.นางสาวจิราภรณ์	สุวรรณชัยรบ	กรรมการ
๔๐.นางสาวรุ่งนภา	ไหวดี	กรรมการ
๔๑.นางดาวิกา	แสนพวง	กรรมการ
๔๒.นางสาววรรณิดา	สารีคำ	กรรมการ
๔๓.นายสมพงษ์	วะทันดี	กรรมการ
๔๔.นางสาวหทัยรัตน์	หอมไกรลาศ	กรรมการ
๔๕.นายมานิตย์	सानอก	กรรมการ
๔๖.นายอานันท์	สัพโส	กรรมการ
๔๗.นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๔๘.นางจุฑามาศ	ทีอรัมย์	กรรมการ
๔๙.นางสาวนฤมล	สัพโส	กรรมการ
๕๐.อาจารย์ไพลพร	หงษ์ขุนทด	กรรมการ
๕๑.อาจารย์พยอม	กบิลพัฒน์	กรรมการ
๕๒.อาจารย์อาภา	อยู่สุข	กรรมการ
๕๓.อาจารย์นุชนภา	แก้วมุงคุณ	กรรมการ
๕๔.อาจารย์สิดลา	วงศ์กาฬสินธุ์	กรรมการ
๕๕.อาจารย์ซารินี	ไชยชนะ	กรรมการ
๕๖.อาจารย์อาทิตย์ยา	อุ้นจันที	กรรมการ
๕๗.นางสาวพุดชาด	พรหมบุรมย์	กรรมการ
๕๘.อาจารย์เพ็ญแข	วงศ์สุริยา	กรรมการ
๕๙.อาจารย์เสกสรร	พลสุวรรณ	กรรมการ
๖๐.อาจารย์ศรีบุญ	ชัยวิเชียร	กรรมการ
๖๑.อาจารย์วินัย	หล้าวงศ์	กรรมการ
๖๒.รองศาสตราจารย์ น.สพ.ชำนาญวิทย์	พรหมโคตร	กรรมการ
๖๓.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลันธร	วิชาศิลป์	กรรมการ
๖๔.นายพิทักษ์พล	พรอเนก	กรรมการ
๖๕.ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรอนงค์	พวงชมพู	กรรมการ

๖๖. นายพิเชษฐ	เทพบำรุง	กรรมการ
๖๗. นางสาวกมลวรรณ	จงจิตต์	กรรมการ
๖๘. นางสาวมิ่งกมล	หงาววงศ์	กรรมการ
๖๙. นางสาวพิลาศลักษณ์	ปานประเสริฐ	กรรมการ
๗๐. อาจารย์ชัยญาพัชญ์	จิงจิดเจริญชัย	กรรมการ
๗๑. อาจารย์สุนันท์	แก้วอาษา	กรรมการ
๗๒. อาจารย์พานทอง	ศุภโกศล	กรรมการ
๗๓. อาจารย์ทรงยุทธ	ตันวัน	กรรมการ
๗๔. อาจารย์รัชดาพร	บุญกอง	กรรมการ
๗๕. อาจารย์จิราภรณ์	เชื้อพรวน	กรรมการ
๗๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสิทธิ์	ชาระ	กรรมการ
๗๗. อาจารย์ศิริวงศ์	บุตรเพ็ง	กรรมการ
๗๘. อาจารย์ดาวิกา	ธนภุติธีรกุล	กรรมการ
๗๙. อาจารย์บุญมี	แพงศรี	กรรมการ
๘๐. อาจารย์พัชร	ครองกิจศิริ	กรรมการ
๘๑. อาจารย์พุทธชาติ	ทองโคตร	กรรมการ
๘๒. อาจารย์สุตาพรรณ	อาจกล้า	กรรมการ
๘๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรภา	สมสัย	กรรมการ
๘๔. อาจารย์ยุพิน	เรืองแจ้ง	กรรมการ
๘๕. อาจารย์ปานิสร	ประจตุหะศรี	กรรมการ
๘๖. อาจารย์พนิดา	ไครลามเมา	กรรมการ
๘๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จกเรศ	เมตตะธำรงค์	กรรมการ
๘๘. อาจารย์ภาณิชา	สัดนาโค	กรรมการ
๘๙. อาจารย์ดวงพร	เทียนถาวร	กรรมการ
๙๐. อาจารย์ ดร.ธัญญา	พากเพียร	กรรมการ
๙๑. อาจารย์สยาม	ประจตุหะศรี	กรรมการ
๙๒. อาจารย์มติ	นารามย์	กรรมการ
๙๓. นางสาวชลาลัย	เหง้าน้อย	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. ศึกษาเอกสารกฎระเบียบในการประเมินผลการดำเนินงานการปกครองส่วนท้องถิ่น
๒. ออกแบบและสร้างแบบติดตามผลการดำเนินงานของโครงการและสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของการปกครองส่วนท้องถิ่นตามมิติการให้บริการ

๓. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญโดยให้พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ตามตัวชี้วัดมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

๔. ปรับปรุงแบบสอบถามตามที่คณะกรรมการให้คำแนะนำจัดพิมพ์และทำสำเนาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจต่อไป

๖. รวบรวมข้อมูล จากเอกสาร ได้แก่ หนังสือ วารสาร เอกสารรายงานจากทางองค์การบริหารส่วนจังหวัด หนังสือพิมพ์ บทความที่เกี่ยวข้อง เว็บไซต์ และผู้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็น อาจารย์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ที่ผ่านการอบรมแล้วควบคุมโดยคณะทำงาน บุคลากร คณาจารย์ นักวิจัย โดยการแจกแบบสอบถามให้ผู้ปฏิบัติงานผู้ร่วมโครงการผู้มีส่วนได้เสียผู้ที่ได้รับผลกระทบและประชาชนทั่วไปตามหมู่บ้านต่างๆให้ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของหน่วยงานที่ทำสัญญาจ้าง

๗. วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์เนื้อหา และหาค่าความถี่ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อสรุปผลและเขียนรายงานเมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย คณะทำงานทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ความถูกต้องหลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ การวิเคราะห์ความสอดคล้องกับด้านที่ให้ประเมินของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้การวิเคราะห์ ซึ่งเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเอกสารซึ่งก็จะเป็นการอ่านและการตีความหมายสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย จากเอกสารต่างๆโดยพิจารณาองค์ประกอบอื่นๆร่วมด้วยเช่นข้อมูลย้อนหลังหรือความหมายที่ซ่อนอยู่ในระหว่างบรรทัด โดยตีความหมายสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๘. จัดทำรายงานฉบับร่าง จำนวน ๑ เล่ม เพื่อให้หน่วยงานที่จ้างตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ จำนวน ๔ เล่ม พร้อมแนบแผ่นบันทึกข้อมูลจำนวน ๔ แผ่น

๔.๔.คณะกรรมการประสานงาน

๑. นางสาวชลาลัย	เห้าน้อย	ประธานกรรมการ
๒. นางจุฑามาศ	ที่อร่าม	กรรมการ
๓. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๔. นางสาวนฤมล	สัพโส	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. ประสานการดำเนินงานกับคณะกรรมการดำเนินโครงการและองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร
๒. รายงานผลการดำเนินงานโครงการเมื่อสิ้นสุดโครงการ
๓. ประสานการจัดส่งรายงานความก้าวหน้าและรายงานฉบับสมบูรณ์ตามข้อกำหนดฯ และข้อเสนอโครงการ
๔. ดำเนินการอื่นๆ ที่ประโยชน์ต่อการดำเนินโครงการ

๕. คณะกรรมการเงินและบัญชี

๑. นางจุฑามาศ	ที่อร่าม	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวนฤมล	สัพโส	กรรมการ
๓. นายทรงศิลป์	ประทุมวงษ์	กรรมการ
๔. นางสาวชลาลัย	เห้าน้อย	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. เบิก-จ่ายงบประมาณจาก สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ให้กับที่ปรึกษา
๒. ตรวจสอบรายการเบิก-จ่าย ระหว่างหน่วยงานที่ทำสัญญาจ้างที่ปรึกษา สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และที่ปรึกษา
๓. สรุปและรายงานผลการเบิกจ่าย
๔. ประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ให้คณะกรรมการที่ได้รับคำสั่ง ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเกิดผลดีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร
ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๓ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๓



(รองศาสตราจารย์ไฉจิต ศรีสุวรร)

รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตสกลนคร

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ข้าวค่าย



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลข้าวค่าย

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลข้าวค่ายเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการและกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนคณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลข้าวค่าย

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแต่ละด้าน

การตอบแบบสอบถามขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อให้ถูกต้องเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลข้าวค่ายเป็นอย่างยิ่งคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับจะไม่มีผลกระทบต่อนท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
คณะประเมินจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร

ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ																			
		งานด้านที่ ๑					งานด้านที่ ๒					งานด้านที่ ๓					งานด้านที่ ๔				
		การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					สาธารณสุข					สาธารณสุขโรค					พัฒนาชุมชน				
		๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๕	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ																				
๖	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง																				
ด้านช่องทางการให้บริการ																					
๑	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ																				
๒	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร																				
๓	มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง																				
๔	มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ																				
๕	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ																				
๖	เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก																				
๗	มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่																				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ																					
๑	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม																				
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่																				
๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ																				
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ																				
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ																				

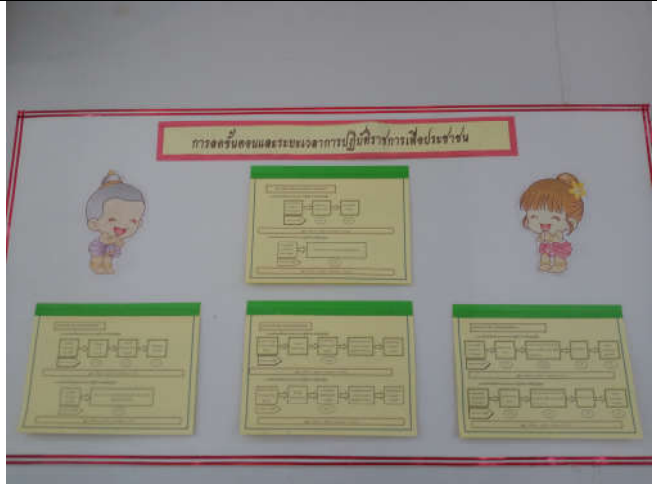
ภาคผนวก ค

การคิดเทียบคะแนนและเปอร์เซ็นต์ร้อยละ

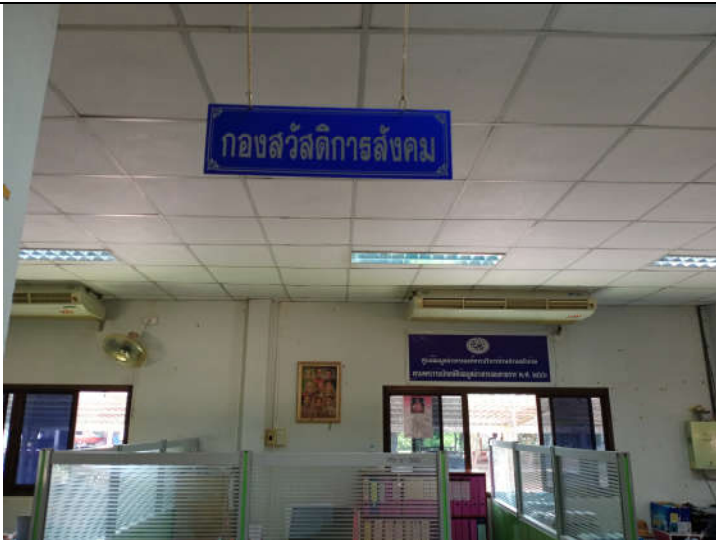
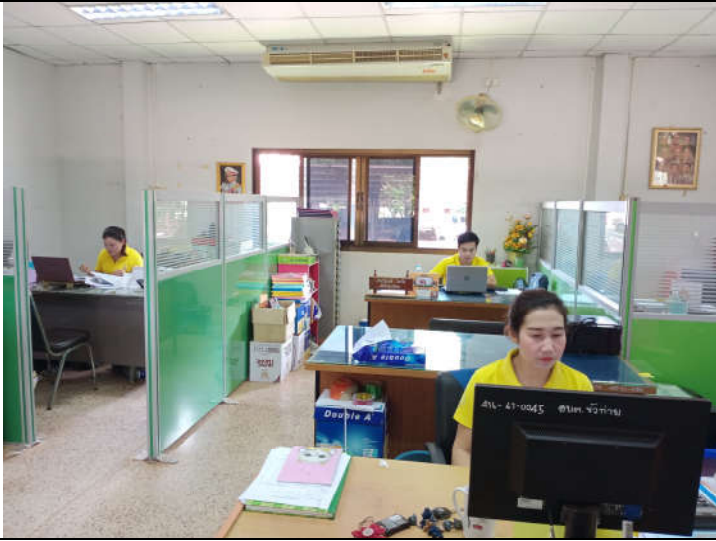
เกณฑ์คะแนน		เปอร์เซ็นต์ (%)	ระดับความพึงพอใจ
๕	๑๐	๑๐๐	ดีมากที่สุด
๔	๘	๘๐	ดีมาก
๓	๖	๖๐	ดี
๒	๔	๔๐	พอใช้
๑	๒	๒๐	ปรับปรุง

ภาคผนวก ง

การลงพื้นที่เพื่อสอบถามประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบลชวักาย

ภาพที่	ภาพประกอบ	คำอธิบาย
๑		
๒		องค์การบริหารส่วน ตำบลชวักาย อำเภอ วานรนิวาส จังหวัด สกลนคร
๓		

ภาพที่	ภาพประกอบ	คำอธิบาย
๔		
๕		องค์การบริหารส่วน ตำบลชวักาย อำเภอ วานรนิวาส จังหวัด สกลนคร
๖		

ภาพที่	ภาพประกอบ	คำอธิบาย
๗		
๘		องค์การบริหารส่วน ตำบลชวักาย อำเภอ วานรนิวาส จังหวัด สกลนคร
๙		

ภาพที่	ภาพประกอบ	คำอธิบาย
๑๐		องค์การบริหารส่วน ตำบลชัวกาย อำเภอสกลนคร
๑๑		
๑๒		

ภาพที่	ภาพประกอบ	คำอธิบาย
๑๓		
๑๔		ลงพื้นที่สัมภาษณ์ ชาวบ้านเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อ องค์การบริหารส่วน ตำบลชวากาย
๑๕		

ภาพที่	ภาพประกอบ	คำอธิบาย
๑๖		
๑๗		ลงพื้นที่สัมภาษณ์ ชาวบ้านเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อ องค์การบริหารส่วน ตำบลชวากาย
๑๘		

ภาพที่	ภาพประกอบ	คำอธิบาย
๑๙		
๒๐		ลงพื้นที่สัมภาษณ์ ชาวบ้านเกี่ยวกับความพึง พอใจต่อองค์การบริหาร ส่วนตำบลชั่วคราว
๒๑		

บรรณานุกรม

- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. ๔๓ น.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (๒๕๕๘). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. มหาวิทยาลัยมหิดล. ๑๐๐ น.
- ชนะดา วีระพันธ์. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพนา จังหวัดสุพรรณบุรี. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. ๗๒ น.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (๒๕๓๙). แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.onec.go.th/publication/๔๐๑๐๐๓/po๒๐๑.htm>
- เนตร หงส์ไกรเลิศ. (๒๕๕๐). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด. สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล ร่วมกับ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด. ๔๔ น.
- นิภาพร นินนินนนท์. (๒๕๕๖). ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน
- เบญจรัตน์ สีทองสุข. (๒๕๔๙). รายงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการ
- บุญเลิศ ธงสะอาด และ สมศักดิ์ บุญชู. (๒๕๕๐) การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน
- ประภัศร อะวะดี. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. ๖๐ น.
- วรารณ คำเพชรดี. (๒๕๕๒). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

- วิทยาลัยนครราชสีมา. (๒๕๕๕). รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕. วิทยาลัย
นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. ๔๒ น.
- วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน. (๒๕๕๓). รายงานวิจัยโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางมะผ้า ประจำปี ๒๕๕๓. วิทยาลัยชุมชน
แม่ฮ่องสอน. ๔๕ น.
- สุนารี แสนพุก. (๒๕๕๗). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์ สาขารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ๑๕๑ น.
- สุमितถ กอบัวกลาง. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจต่องานไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วน
ตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์. สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชา
วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. ๕๙ น.
- อาภรณ์ รัตน์เลิศไผ่รอด. (๒๕๕๔). ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก
สราณีย-ธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรดจังหวัดนครสวรรค์
- อุทัย หิรัญโต. (๒๕๓๐). ระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ: มาสเตอร์เพรส.
- Mullins L.J. (๑๙๖๙). Management and Organizational behavior. London: Pitman
Publishing.
- Taro Yamane. (๑๙๖๗). Statistics: an introductory analysis. New York: Harper and Row.